

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน จำนวน ๓๐๐ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน คือ ๑๖๙ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๐ มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ม.๑-ม.๖ จำนวน ๗๒ คนคิดเป็นร้อยละ

๔๒.๖๐ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๐ มีรายได้ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน,อัตถจริยาและสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก และด้านปิยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๗๘$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๗๑$) ในข้อที่ว่า มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

๒) **ด้านปิยวาจา** พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๐$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๓๑$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก

๓) **ด้านอัตถจริยา** พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๖๔$) ในข้อที่ว่า มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๕๗$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูเฉยเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ

๔) **ด้านสมานัตตตา** พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๖๔$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๕๙$) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลัก สังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตาม หลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

ปัญหา

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับขาดการเอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมาเป็น ไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับบริการด้วยความไม่เต็มใจ จำนวน ๔ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน เกี่ยวกับคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาชนที่มาใช้บริการ มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุด ควรเอาใจใส่กับงานที่ปฏิบัติ จำนวน ๒ คน

๒) ด้านปิยวาจา

ปัญหา

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พูดจาทักทายไม่ไพเราะ พูดจาด้วยความไม่เต็มใจ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุด ไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปิยวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรจะพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน รองลงมา ควรพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และกันเอง จำนวน ๙ คน และน้อยที่สุด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง จำนวน ๓ คน

๓) ด้านอัตถจริยา

ปัญหา

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ไม่ดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน รองลงมา ไม่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อประชาชนต้องการ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด ไม่มีความเสียสละในการให้บริการ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมา ควรจะต้องมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด มีความเสียสละในการให้บริการประชาชน จำนวน ๔ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับ ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค มีการเลือกปฏิบัติ มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน รองลงมา บริการด้วยความไม่เสมอต้นเสมอปลาย จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุด ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ จำนวน ๔ คน

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับ ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมา ควรปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับประชาชนที่มาติดต่อ ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดจำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ๒ คน

๕.๑.๕ แนวทางในคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการ อย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชน เข้าใจอย่างชัดเจน

๒) ด้านปิยวาจา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า จะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า จะต้องปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัทธิคุณธรรม ของสถานีดารวจภูธร จังหวัดลำพูน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามหลักสัทธิคุณธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรอย่างมากพอสมควร เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลโดยมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีดารวจภูธร มีระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัทธิคุณธรรม ของสถานีดารวจภูธร จังหวัดลำพูน ด้านทันท่วงทีในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๗๘$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานีดารวจภูธรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการใช้หลักธรรมในด้านทันท่วงที มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลีน เทียมแก้ว**^๑ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕” ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการในด้านทันท่วงทีนั้นจะเป็นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ว่า การให้บริการในด้านทันท่วงที พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

๒) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีดารวจภูธร มีระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัทธิคุณธรรม ของสถานีดารวจภูธร จังหวัดลำพูน ด้านปียาจา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๕๐$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานีดารวจภูธรมีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนหวาน ไม่ใช้พรสุวาจาในการให้บริการ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้คำแนะนำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ**^๒ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการด้านปียาเจานั้นจะเป็นการให้บริการด้วยการใช้ถ้อยคำที่สุภาพนุ่มนวล แลดูเป็นมิตร มีความจริงใจในการพูดจาเพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ว่า การให้บริการในด้านปียาเจา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส

^๑ น้ำลีน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕”, *โครงการวิจัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, (สำนักวิทยบริการ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๖.

^๒ ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ, “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, *งานวิจัยทุนเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*, (คณะวิทยาการจัดการ : วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้), ๒๕๕๖.

พูดด้วยความเต็มใจและจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง

๓) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลี มีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา ในเรื่องของความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรลีมีการให้บริการด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง มีความทุ่มเทและเต็มที่จะกับการให้บริการ เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนที่เดือดร้อนจากเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์**^๓ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ในด้านอรรถจริยานั้น เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการในด้านอรรถจริยานั้นเป็นการให้บริการด้วยความเสียสละ ทุ่มเทให้กับการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ว่า การให้บริการในด้านอรรถจริยา พบว่า จะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

๔) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลี มีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานีตำรวจภูธรลีมีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง ดังคำกล่าวที่ว่า บริการดุจญาติ พี่พี่ภรรยาภรรยาดุจครอบครัว เป็นการให้บริการแก่ประชาชนเสมือนเป็นญาติ ให้ความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระลักขัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)**^๔ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผลการวิจัยในด้านสมานัตตตา พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นการยืนยันผลการวิจัยได้ว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็น

^๓ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ , “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๔ พระลักขัย จิตตสุโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ธรรม ตลอดจนเป็นการให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการที่จะสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ว่า การให้บริการในด้านสมานัตตานั้นจะต้องปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี

๕) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศที่ต่างกัน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ เพศชายหรือหญิงนั้นต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเหมือนกันตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยหน้าที่แล้วจะไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการใดๆ ได้ จำเป็นที่จะต้องให้บริการแก่ทุกเพศตามความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์**^๕ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า เพศ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๖) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะระดับอายุที่ต่างกันนั้นอาจมีการไปใช้บริการในเหตุที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วอายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี อาจมีเหตุที่ต้องทำให้ไปใช้บริการที่สถานีตำรวจมากกว่าช่วงอายุอื่น และอาจมีสาเหตุมาจากการให้บริการแก่คนในช่วงอายุนี้นี้จะต้องมีความประณีตระมัดระวังให้มากที่สุด เพราะเป็นช่วงอายุที่มีความแปรปรวนทางด้านอารมณ์อยู่บ้าง การให้บริการในลักษณะแจ้งกระด้างอาจก่อให้เกิดผลได้ ซึ่งอายุที่ต่างกันเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุชาติ นิลจินดา**^๖ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า อายุที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

๗) ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานภาพที่ต่างกันนั้นมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนเป็นเหตุให้ไปรับบริการที่สถานี

^๕ สมหมาย บัวจันทร์ พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^๖ สุชาติ นิลจินดา, “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๔๔.

ตำรวจของประชาชนมีความแตกต่างกัน ซึ่งบางสถานภาพอาจไม่ได้มีเหตุจำเป็นใดๆ ที่ต้องไปรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบ่อยครั้งมากนัก และอาจมีบางสถานภาพที่จำเป็นต้องใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่บ่อยครั้ง เช่น สถานภาพสมรส อาจมีการทะเลาะเบาะแว้งกันภายในครอบครัว ปัญหาความแตกแยก การหย่าร้าง เป็นต้น จึงอาจทำให้ต้องมีการไปรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งการให้บริการในแต่ละครั้งอาจมีความแตกต่างกันไปตามแต่รูปแบบในการให้บริการหรือตามแต่นโยบายของผู้บังคับบัญชา จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจในการไปรับบริการมีความแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณธร เอียรชัยพลฤกษ์**^๗ ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า สถานภาพที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๘) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้น มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะระดับการศึกษาที่ต่างกันนั้นอาจมีความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต่างกันออกไป ในกรณีของผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง อาจมีความคาดหวังที่สูงตามไปด้วย แต่ในกรณีผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำ อาจไม่ได้มีความคาดหวังมากเท่าใดนัก ซึ่งอาจมีความคาดหวังเพียงแค่ว่าได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินการหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จักรภณธ์ แข่งขัน**^๘ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงบ่งชี้ได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๙) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อผู้ประกอบการอาชีพต่างๆ มีความแตกต่างกัน อาจเนื่องด้วยความจำเป็นในการบังคับใช้กฎหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ โดยเฉพาะการประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ที่อาจมีการบังคับใช้กฎหมายที่มีความ

^๗ ปณณธร เอียรชัยพลฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^๘ จักรภณธ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

เข้มงวดมากกว่าอาชีพอื่นซึ่งเป็นอาชีพทั่วไป ซึ่งบางครั้งเจ้าของกิจการอาจมีการไปติดต่อบริษัทราชการในจำนวนที่บ่อยครั้งและในบางครั้งอาจไม่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากับอาชีพอื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี และอาชีพอื่นอาจมีความพึงพอใจอยู่บ้างมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรูปแบบการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ถวัลย์ เทียนทอง**^๙ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า อาชีพที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๑๐) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะรายได้มีผลผูกพันกับอาชีพที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งรายได้นั้นในความเป็นจริงอาจไม่ได้มีผลใดๆ ต่อคุณภาพการให้บริการ เพราะรายได้ไม่ได้เป็นตัวกำหนดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้บริการแก่ผู้มีรายได้ในระดับต่างๆ ด้วยรูปแบบใด เพราะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคกัน แต่เหตุที่ทำให้รายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันนั้น อาจมีสาเหตุมาจากความผูกพันระหว่างอาชีพและรายได้ที่มีส่วนสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ตรีนุช จำปาทอง**^{๑๐} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช” ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นการบ่งชี้ได้ว่า รายได้ที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำปาง จังหัดลำปาง

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการให้บริการตามขั้นตอนของสถานีตำรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน

๒) ควรสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน เป็นกันเองแก่ประชาชน

^๙ ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์), ๒๕๔๘.

^{๑๐} ตรีนุช จำปาทอง, “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๓.

๓) การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการกระตุ้นจิตสำนึกการให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน เพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

๔) การเสริมสร้างการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยใช้ระบบเครือญาติหรือคนรู้จัก ให้บริการไปตามหน้าที่และความถูกต้องยุติธรรม

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้คำแนะนำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและไม่เป็นการเสียเวลา

๒) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน การทักทายควรเริ่มจากเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อนเพื่อสร้างความไว้วางใจและคลายความกังวล

๓) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ควรทำหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

๔) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเองและเหมาะสม ไม่วางอำนาจต่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนคลายความอึดอัดและกังวลใจ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโดยการประยุกต์ใช้หลักการบริหารการให้บริการและหลักธรรมในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ

๒) ควรประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่นในการให้บริการ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๓) ควรศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืนในการให้บริการของสถานีตำรวจและหน่วยงานราชการอื่น