

บทที่ ๕

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับ บริการ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ เพื่อศึกษา ปัญหาอุปสรรคและแนวทาง แก้ไข การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ที่ รับบริการ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากร กลุ่มตัว อย่าง จำนวน ๓๘๐ คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ(Accidental Sampling)และนำมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูล ที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาค่า ระดับความ พึงพอใจจากการให้บริการตามหลักสังคหัตถ ๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของ ข้อมูลใช้การทดสอบ ค่าที (t-test),Independent Groups,One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสงจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยส่วนของบุคคลและเปรียบเทียบความแตกต่างรายด้วยวิธีผลต่างนัยยะสำคัญน้อยที่สุด(LeastSignificantDifferenceLSD) จากผลการวิจัยสามารถ สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔ มีอายุตั้งแต่ ๓๖-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑ มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ และโสดกับแต่งงานแล้ว(อยู่ด้วยกัน) เท่ากัน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.53$) เมื่อ พิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

๑) **ด้านทาน** (๑) เจ้าหน้าที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ เป็นอย่างดี เช่นที่นั่งพัก,น้ำดื่ม(๔.๕๓=มากที่สุด) ๒) เจ้าหน้าที่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง(๔.๑๑=มาก) ๓) เจ้าหน้าที่ได้จัดให้มี ป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการชัดเจน(๓.๘๗=มาก) ๔) เจ้าหน้าที่เรียกร้องทรัพย์สิ้น หรือประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้(๓.๘๔=มาก) ๕) เจ้าหน้าที่ ได้จัดช่องทางสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการ(๓.๘๙=มาก) ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้การปฏิบัติงานตามหลัก สังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.53$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) **ด้านปยาวจา** (๑) เจ้าหน้าที่ บริการจัดเอกสารให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ถูกต้องรวดเร็ว(๔.๐๓=มาก) ๒) เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ยึดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน(๔.๓๕=มาก) ๓) มีการให้บริการต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ปฏิบัติสม่ำเสมอ ต่อคนทั้งหลาย(๔.๐๖=มาก) ๔) เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา(๓.๘๙=มาก) ๕) มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับ

ความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม(๓.๘๐=มาก) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ด้านปยาวาจา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ อยู่ในระดับมาก

๓) ด้าน อรรถจริยา (๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคน เสมอต้นเสมอปลาย (๓.๘๒=มาก) ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (๓.๘๗=มาก) ๓) เจ้าหน้าที่แยกประเภทของการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจน(๓.๙๓=มาก) ๔) เจ้าหน้าที่ ได้มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก(๓.๙๓=มาก) ๕) เจ้าหน้าที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกการจัดเอกสาร กับผู้มา ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน(๔.๐๓=มาก) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา ของการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณารายละเอียดใน แต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้การบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้าน สมนัตตตา (๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน(๔.๑๐=มาก) ๒) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ(๔.๐๔=มาก) ๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย(๔.๐๔=มาก) ๔) เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน(๔.๓๓=มาก) ๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา(๔.๐๑=มาก) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ด้านสมนัตตตา ของการปฏิบัติงานตามหลัก สังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณารายละเอียดใน แต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้การบริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ด้านสมนัตตตาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปยาวาจา ด้านอรรถจริยาและ ด้านสมนัตตตา จำแนกตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพทางครอบครัว การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ มีผลแตกต่างกัน จากผลการวิจัย จำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑๖ ด้วยวิธีการทดสอบ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ มีผลแตกต่างกัน จากผลการวิจัยอายุ มีช่วงอายุต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยวิธีการทดสอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ไม่แตกต่างกันมีระดับ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ มีผลแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่มีระดับการศึกษา โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ มีผลแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่มีรายได้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ มีผลแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่มีอาชีพต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่มีอาชีพต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัว ในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่มีสถานภาพทางครอบครัวในการใช้บริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่มีสถานภาพทางครอบครัว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร บ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้าน ทาน ปยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม

ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขกับการปฏิบัติงานตามหลัก สังกะวัตตธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ดานทาน

ปัญหา การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียวทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นคนเจ้าหน้าที่มีไว้คอยให้คำแนะนำ ไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน จำนวน ๖ คน และน้อยสุด ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอน การให้บริการเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ ไม่กระตือรือร้น จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน รองลงมาเป็นคนจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคลจำนวน ๗ คน และน้อยที่สุด ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการมาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น จำนวน ๓ คน

๒) ดานปยวจา

ปัญหา พูดเสียงดังไม่เก็บความรู้สึกในรายที่มีเอกสารมาไม่ครบ บางครั้งจะกล่าว คำไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ จำนวน ๕ คน รองลงมา ขาดการพิจารณาคำพูดที่ดี และเหมาะสมก่อนพูดกับประชาชน จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุด ใช้อารมณ์ฉุนเฉียว แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางไม่เก็บอารมณ์ ทำให้ประชาชน รู้สึกน้อยใจ เสียใจ จำนวน ๒ คน

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ที่กล่าวทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะทุกครั้ง ขาดความเอื้อเฟื้อกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมา ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยน้ำเสียงไพเราะ น่ารัก แก่ประชาชน จำนวน ๒ คน

๓) ด้านอรรถกรียา

ปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งอาจเป็นความเครียด ที่เกิดขึ้นมาจากการทำงาน มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ขาด ความเอื้อเฟื้อ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำ ชี้แจง ข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือ

ผู้มาขอใช้บริการด้วยอัตราค่าใช้สอยที่ต่ำแก่ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชน อย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น โดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๒ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียมเสมอภาค และเลือกปฏิบัติต่อประชาชน มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุด ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ จำนวน ๓ คน

ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการ สมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วย ความเต็มใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการมากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว เต็มที่ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอรับใช้บริการด้วยอัตราค่าใช้สอยที่ต่ำแก่ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๔ คน

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจกตธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยผู้วิจัย จะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจกตธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

จากผลการวิจัยพบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัจจกตธรรม ๔ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ดังนี้

๑) จากผลการวิจัยพบการแสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจกตธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{X}=4.047$ =มาก) เจ้าหน้าที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่นที่นั่งพัก,น้ำดื่ม ซึ่งแสดงว่า เจ้าหน้าที่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ **จำโนทย ปลอดอุดม** กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน คือ ๑) สามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเกิดความสำเร็จตามต้องการ ๒) สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ๓) มักจะมีผลงานปรากฏออกมาเสมอและพอใจในงานผลงานที่ทำ

และ ๔) เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน^๑ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญมัน วงศสุนพรัตน์ กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น ๑๔ ด้านตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอเบอร์ก พบว่า ๑) พนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ๖ ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความปลอดภัยส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ๘ ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติการได้รับการนับถือความรับผิดชอบสภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นำเทศความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายการบริหารงาน^๒

๒) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านปวยวาจา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{X}=4.028=$ มาก) พบว่า เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยึดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน เจ้าหน้าที่ บริการจัดเอกสารให้กัน ประชาชนผู้มารับบริการ ถูกต้องรวดเร็ว มีระบบบัตรคิวให้ประชาชน ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ อภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัด โดยใช้ประชากรผู้อาศัยอยู่ใน ผลทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ในการนำหลักธรรม สราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ โดยภาพรวม มีความเชื่อถือตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่ และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวในการร่วมพัฒนา ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน ปรับปรุงมุมมองให้

^๑จำโนทย ปลองอุดม, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอน วิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), ๒๕๔๒.

^๒บุญมัน วงศสุนพรัตน์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัย : เกษตรศาสตร์), ๒๕๓๔.

ตรงกัน^๓ ซึ่งสอดคล้องกับ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ จากจำนวนตัวอย่างประชากรที่ไปขอรับบริการจำนวน ๒๙๑ คน ผลพบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวม ยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ผลที่ออกมาประชาชนที่มาใช้บริการไม่ประทับใจ แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยหลักธรรมเข้าประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการบริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รู้สึกประทับใจในการให้บริการ^๔

๓) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ดานอรรถจริยา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{X} = ๓.๙๑๔ = \text{มาก}$) เจ้าหน้าที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกการจัดเอกสาร กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แยกประเภทของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อ ราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับ **พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหล้า)** กล่าวไว้ว่า “การปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียงหรือเป่ากรุงเทพมหานคร” โดยผลการวิจัยพบว่า จากพนักงานการไฟฟ้าจำนวน ๑๖๙ คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๒๙๘ คน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ พนักงานทุกคนยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานด้วยการปลุกจิตสำนึกความรักงาน เห็นคุณค่าและประโยชน์การทำงาน รวมทั้งมอบหมายงานให้ตรงตามความตรง

^๓ อภรรรัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๔ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ความสามารถของแต่ละบุคคล ด้วยการปลูกจิตสำนึกว่าเป็นงานที่ทำหาความสามารถ และมีความสำคัญ^๕

๔) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{X}=4.084=$ มาก) เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชน ต้องการความช่วยเหลือและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลายที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ซึ่งสอดคล้องกับ **พันธวิสัยหมาย บัณฑิต**, กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์และยกระดับความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทนายด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ เพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการ มาใช้บริการประเภทของ การมาใช้บริการและ พื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของ สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครได้แก่การพัฒนาคุณภาพกำลังคนซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางการและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรม ต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผล ที่ได้จึงตกอยู่กับ ประชาชนที่มารับ การบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนัก ถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากซึ่ง ServiceMind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางแคคือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนา ด้านการบริการอย่าง ไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีการแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่

^๕ พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหลัก), “การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ตามหลัก อธิปไตย ๔ กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความค่าน่าภูมิใจ^๖

๕.๒.๒ จากผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูนในจำแนกตามเพศชาย และหญิง พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จำโนทย ปลูกอดุม กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศประสบการณ์การสอน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตร โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง เป็นเพศชาย มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีประสบการณ์การสอนเฉลี่ย ๙.๘ปี และสอนในโรงเรียนขนาดกลางเป็นสวนมาก ด้านความสำเร็จของงาน จากการศึกษาปรากฏว่า ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สูงเกิน ร้อยละ ๕๐.๐ อยู่ ๔รายการ คือ ๑) สามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เกิดความสำเร็จตามตองการ ๒) สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ๓) มักจะมีผลงาน ปรากฏออกมาเสมอ และพอใจในงานผลงานที่ทำ และ ๔) เพื่อนร่วมงานมีส่วน ช่วยเหลือและ สนับสนุนให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน^๗

๕.๒.๓ จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามอายุที่มีช่วงอายุต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับ การมีส่วนร่วมต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จรัส เพชรเที่ยง กล่าวไว้ว่า “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมปานกลางโดยพนักงาน ที่มีเพศ ระดับ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความ พึงพอใจในการทำงานต่างกันอยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สวนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะเป็น ข่างเทาหนา ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และลักษณะควบคุมตนเองต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ สวนพนักงาน ที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพลักษณะ กล้าที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะตองการความสำเร็จลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะตองการเป็นที่ยอมรับต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

^๖ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^๗ จำโนทย ปลูกอดุม, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้สอนวิชาเกษตรโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), ๒๕๔๒.

๕.๒.๔ จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่างกัน ๔ ระดับ พบว่าด้วย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรม ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ **ดาบตำรวจโสภณ สวาชาโต**, กล่าวไว้ว่า “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ตามหลักสังคหัตถ ๔” ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศในระดับชั้นประทวนมีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปีไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือนมีความเข้าใจว่าสหกรณ์คือองค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสหกรณ์เป็นของสมาชิกซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงินบุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไร กำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดยการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จคือสมาชิกสหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถ ๔ ได้แก่ด้านทนายด้านปิยวาจาด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตาทพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านทนายและด้านปิยวาจามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางส่วนด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีสถานภาพอายุระยะเวลาที่เป็นสมาชิกการมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศการศึกษาระดับชั้นยศและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถโดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕^๕

^๕ดาบตำรวจโสภณ สวาชาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหัตถ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

๕.๒.๕ จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ **ดาบตำรวจโสภณ สวาขาโต**, กล่าวไว้ว่า “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีขั้นยศในระดับชั้นประทวนมีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปีไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือนมีความเข้าใจว่าสหกรณ์คือองค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสหกรณ์เป็นของสมาชิกซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงินบุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนสมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไร กำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดย การเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จคือสมาชิกสหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ด้านทาด้านปิยวาจาด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตดา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านทาด้านปิยวาจามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางส่วนด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตดามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีสถานภาพอายุระยะเวลาที่เป็นสมาชิกการมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศการศึกษาระดับชั้นยศและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุโดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕^๙

^๙ดาบตำรวจโสภณ สวาขาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

๕.๒.๖ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน ๔ ระดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลัก สังคหัตถธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ **บุญมั่น วงศสุนทรรัตน์** กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน การศึกษาระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น ๑๔ ด้าน ตามทฤษฎีสอง ปัจจัยของเฮอเบอร์ก พบว่า ๑) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ๖ ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความปลอดภัยส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จ ของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ๘ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติได้รับการนับถือ ความรับผิดชอบสภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นิเทศ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบาย การบริหารงาน ๒) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ รวม ๙ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ นโยบายและ การบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้นิเทศ สวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง ๑๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๑๐}

๕.๒.๗ จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการต่างกัน ๕ ระดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพทางครอบครัว ในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **พันธุ์สมหมาย บัวจันทร์**, กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์และยกระดับความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหัตถ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือด้านทานด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้

^{๑๐} บุญมั่น วงศสุนทรรัตน์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” *ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (มหาวิทยาลัย : เกษตรศาสตร์), ๒๕๓๔.

ต่อเนื่อง ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ เพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการ มาใช้บริการประเภทของการมาใช้บริการและ พื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการประชาชนของ สำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครได้แก่การพัฒนาคุณภาพกำลังคนซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรม ต่างๆทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผล ที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางแคคือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนา ด้านการบริการอย่าง ไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีคุณค่า^{๑๑}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. แนวทางในการการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักทานในการให้บริการ โดยควรมีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียวโดยแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง^{๑๒}

๒. แนวทางในการการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความสุภาพ ความเต็มใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ

๓. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านอัทธจริยา ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักอัทธจริยาในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

^{๑๑} พันตรีสมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๑๒ ท่าน, วันที่ ๑๕-๑๙ กันยายน ๒๕๕๗

๔. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงแนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรวางตน ให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ด้วยความเต็มใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน ตามหลักสังคหัตถ ๔ ดังนี้

๑. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ ต่อการให้บริการ

๓. ในการให้บริการประชาชนควรมีการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการเกิดการประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง

๔. ในการให้บริการประชาชนควรมีการยึดหลักสังคหัตถ ๔ ในด้านทาน โดยการให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เป็นกิจหลัก

๕. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยปวงวาจา

๖. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ ให้แก่ประชาชน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ อันเป็นการยึดตามหลักอหิงสจริยา

๗. ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการบริการประชาชนถือเป็นการยึดหลักสมานัตตตา

๕.๔.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล่นำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของ รัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ ใช้กับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ มีประสิทธิภาพมากขึ้นอันจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ นอกจากนั้นยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทำให้เกิดประชาชน ยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ และประทับใจ มอบความไว้วางใจยอมรับในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และเป็นตัวอย่าง ที่ดีแก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้