

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ Buddhist Principles of Promote Application the Quality of Public Service of Chang Phueak Police Station Muang Chiang Mai District

ชวัลณัฐ ปาลีย์รวิ¹, อภิรมย์ สีตาคำ² และ ประเสริฐ ปอนถิ่น³
Chawannat Paleeravee¹, Apirom Sidakham² and Prasert Pontin³

Received: 8 March 2023; Revised: 18 April 2023; Accepted: 24 April 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก จำนวน 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน t-test F-test สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก 3) ข้อเสนอแนะแนวทาง พบว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริการแต่ละด้านเป็นอย่างดี ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจในการรับบริการ ควรส่งเสริมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และมีบริการสัญญาณ Wi-Fi Free และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการแนะนำและอธิบายขั้นตอน

^{1 2 3} คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus
Corresponding Author, E-mail: 6404204024@mcu.ac.th

การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และตอบข้อซักถาม ข้อเสนอเกี่ยวกับการขอรับบริการด้วยความเอาใจใส่

คำสำคัญ: การประยุกต์หลักพุทธธรรม; การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ; หลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

The purpose of this research article is threefold: firstly, to examine the extent to which the quality of public service is being promoted at Chang Phueak Provincial Police Station in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province; secondly, to investigate the relationship between Buddhist principles and the promotion of public service quality; and thirdly, to provide recommendations for enhancing the quality of public service. This study employs a mixed methods approach, combining quantitative and qualitative research methods. The quantitative component involves a sample group of 384 individuals who have received services from Chang Phueak Police Station, with data collected through a questionnaire and analyzed using statistical techniques such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The qualitative component involves in-depth interviews with 10 key informants, with data analyzed using descriptive content analysis techniques.

The study's findings revealed the following: 1) The level of promoting the quality of public service at Chang Phueak Provincial Police Station in Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai Province, including the Sangha Vattthu Principles 4, is consistently at the highest level. Additionally, the overall promotion of the quality of public service in all 5 areas is also at the highest level. 2) There is a significant positive relationship between the Principles of Sangha Vattthu 4 and the promotion of the quality of public service, with a high level of statistical significance at the 0.01 level. 3) The recommendations for guidelines suggest that officials should be encouraged to possess knowledge and expertise in each aspect of service. Staff should also be encouraged to have excellent service skills and create a positive impression of service. Furthermore, it is important to promote the provision of service facilities such as designated seating areas, access to drinking water, television, and free Wi-Fi signal service. Staff should be motivated to provide clear explanations of service procedures, easily understandable answers to questions, and handle service requests with care.

Keywords: Application of Buddhist Principles; Promotion of Service Quality; Principles of Sangkhavattthu 4

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินีพระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ ปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญารักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ในการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2564 โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 2557) การบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคใหม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน มีแนวคิดว่าคุณเป็น “ทุน” ประเภทหนึ่งขององค์กรที่ต้องลงทุนในการสรรหาบริหารจัดการและพัฒนาให้มีคุณภาพและสมรรถนะที่เหมาะสมกับการกิจขององค์กร บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่เพิ่มมูลค่าในตัวได้ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ไม่มีค่าเสื่อมราคา เป็น “ทุนมนุษย์” ที่เน้นความรู้และนำสติปัญญามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 2557)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การให้บริการประชาชน จึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของสำนักงานตำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีงามในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง, 2544) สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก ต้องรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยรวมแล้วจำนวนไม่ต่ำกว่า 600,000 คนต่อปี ประกอบด้วยประชากรอยู่อาศัย ประชากรแฝง ประชากรที่เข้าออกเพื่อมาทำงานเป็นประจำทุกวันหรือบางช่วงเวลา ประชากรที่เข้าออกเพื่อขอรับบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ประชากรที่เป็นแรงงานต่างด้าว และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ดังนั้น ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตนเองด้วยว่า การปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ข้าราชการยังมีบทบาทในเรื่อง

การแก้ไขปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ ได้แก่ ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามกระทำทุกวิธี เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้านการบริการของส่วนราชการเป็นการบริการที่เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้ดีและมีคุณภาพมากที่สุด รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่ภายใต้นโยบายผู้บังคับบัญชาของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก มาปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สถานีดารวจภูธรข้างเผือก, 2564)

ปัจจุบันการให้บริการของสถานีดารวจภูธรข้างเผือกนับว่าอยู่ในระดับดีแต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและยังมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มาขอรับบริการมีจำนวนมากเกินไป จึงมีมนุษยสัมพันธ์ต่อประชาชนผู้มารับบริการค่อนข้างน้อย ซึ่งในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการรับบริการอย่างเร่งด่วน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ภายในสถานีดารวจภูธรข้างเผือกทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่สำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้นำหลักสังคหัตถุธรรม คือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักพุทธธรรมที่ทำให้ตนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป ซึ่งเป็นการปลูกจิตไมตรีเต็มหัวใจต่อกันและกันทำให้สังคมเกิดความเป็นสุข

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมประสิทธิผลการให้บริการประชาชน หลักพุทธธรรมกับส่งเสริมส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาตามกรอบหน้าที่และกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ตามนโยบายของสถานีดารวจภูธรข้างเผือกที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติอยู่โดยนำหลักสังคหัตถุธรรมมาประยุกต์เพื่อแก้ไขปัญหาของการส่งเสริมส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือประชาชนผู้รับบริการของสถานีตำรวจจราจรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9,154 คน (เทศบาลตำบลข้างเผือก, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) จากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยหน่วยประชากรในแต่ละหน่วยมีลักษณะเหมือนกันแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร โดยมีการคำนวณดังนี้

โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (Taro Yamane, 1973)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด (9,154 คน)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{9,154}{1 + 9,154 (0.05)^2}$$

$$n = 383.25$$

$$n = 384$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires)

แบบสอบถามโดยการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานบริการที่ติดต่อขอรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) ด้านอัตถจริยา ประพฤติประโยชน์ 4) ด้านสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความมั่นใจ 3) สิ่งสัมผัสได้ 4) ความเห็นอกเห็นใจ 5) การตอบสนอง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยลักษณะ

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha C=Coefficient) ได้ค่าความ เชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.871

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้กำกับสถานีตำรวจภูธร ช้างเผือก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจก แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับการ ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษามีผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการ วิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูล สำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย

- 1) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป
- 2) สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก จำนวน 2 คน
- 3) กลุ่มเทศบาลตำบลช้างเผือก จำนวน 2 คน
- 4) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน
- 5) กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิด การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักพุทธธรรมกับการส่งเสริม คุณภาพการให้บริการประชาชน แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถาม และ นำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอ ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ ข้อมูล ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Analysis) ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้ 1) วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือ ข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท (Categories) เพื่อให้การวิเคราะห์มีความ สม่าเสมอ และสามารถตัดสินใจได้ว่า จะดึงคำหรือข้อความใดออกมาจากเอกสารหรือตัวบทและจะทั้ง

คำหรือข้อความได้ออกไป 2) คำนี้ถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ โดยมีการโยงเข้ากับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความกว้างขึ้น และนำไปสู่การอ้างอิงกับข้อมูลอื่น ๆ ได้ 3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการถอดถอดคำ การสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียง พร้อมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมจากการจดบันทึก โดยการทำการคัดลอกข้อความและบันทึกอย่างละเอียดเพื่อตีความและกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยใช้การถอดข้อความทั้งหมดในภาพรวมแล้วนำข้อความมาทำการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นและแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.710$) โดยสรุปภาพรวมดังตารางนี้

หลักสังคหวัตถุ 4		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ทาน การให้	4.60	0.708	มากที่สุด
2.	ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	4.61	0.709	มากที่สุด
3.	อติจริยา การประพฤติประโยชน์	4.59	0.710	มากที่สุด
4.	สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ	4.62	0.712	มากที่สุด
ภาพรวม		4.61	0.710	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

จากตารางที่ 1 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ 1) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) ทาน การให้ 4) อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ และสำหรับค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน โดยสรุปภาพรวมดังตารางนี้

การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.61	0.714	มากที่สุด
2.	ด้านความมั่นใจ	4.62	0.715	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.60	0.712	มากที่สุด
4.	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.59	0.712	มากที่สุด
5.	ด้านการตอบสนอง	4.63	0.717	มากที่สุด
ภาพรวม		4.61	0.714	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ 4) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ

2. การเปรียบเทียบระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป สามารถสรุปการทดสอบตามสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า	ค่า	ผลการศึกษา	
			ทดสอบ	Sig.	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน	t-test	0.03	✓	-
2.	อายุ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า	ค่า	ผลการศึกษา	
			ทดสอบ	Sig.	ยอมรับ	ปฏิเสธ
3.	ระดับการศึกษา	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.03	✓	-
4.	อาชีพ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน	F-test	0.02	✓	-

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจอุตรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สรุปได้ว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจอุตรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนค่าเฉลี่ยหลักสัณคหวัดดู 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีหลักสัณคหวัดดู 4 ย่อมส่งผลให้เกิดการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจอุตรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่าควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริการแต่ละด้านเป็นอย่างดี ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบุคคลให้บุคคลอื่นหรือผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ ควรส่งเสริมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และมีบริการสัญญาณ Wi-Fi Free ควรส่งเสริมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการมีความเหมาะสม และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ในการบริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจอุตรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลตามกรอบงานวิจัยประกอบด้วยดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจอุตรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ หลักสัณคหวัดดู 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.710$) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ ทาน การให้ ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ และการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.714$) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่

สัมผัสได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพร มีทวี (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม สุขมา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูทธิธัญ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรมย์ สีดาคำและคณะ (2565) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์

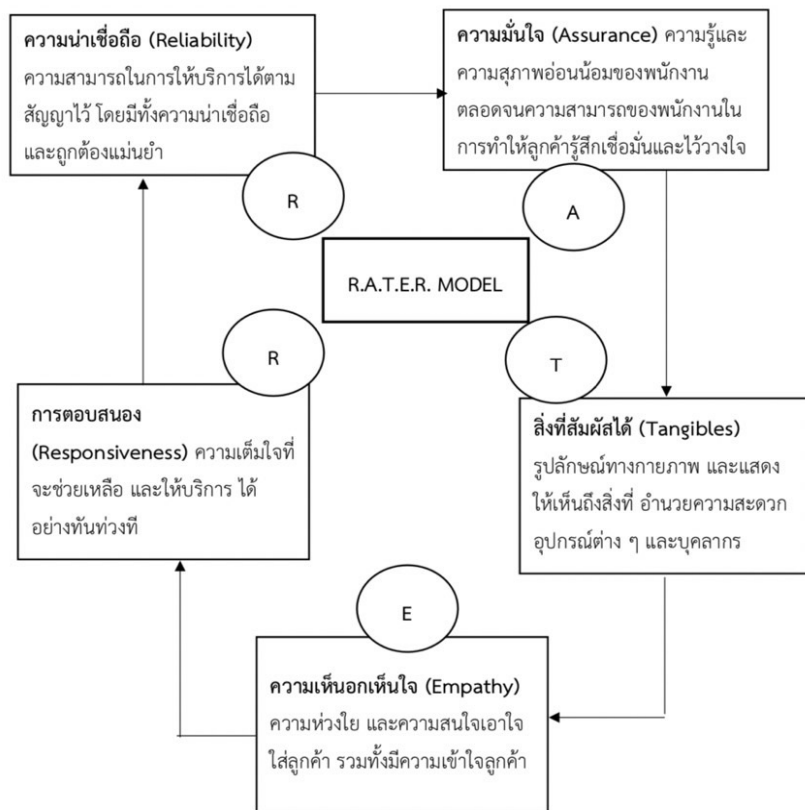
2. ผลการวิจัยหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีหลักสังคหวัตถุ 4 ย่อมส่งผลให้เกิดการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R=0.692$) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ($R=0.689$) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด ($R=0.682$) รองลงมาคือ

ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ($R=0.676$) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริการแต่ละด้านเป็นอย่างดี ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบุคคลให้บุคคลอื่นหรือผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ ควรส่งเสริมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และมีบริการสัญญาณ Wi-Fi Free ควรส่งเสริมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการมีความเหมาะสม และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจในการบริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาโชวี ทสสนิโย (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะจึงควรมีแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ และเพิ่มขีดความสามารถในการประยุกต์หลักการบริหารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้แก่ อบต. ทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น ประชาชนต้องการบ่อบาดาลเพื่อใช้ในการเกษตร ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน ปรับปรุงน้ำเนื่องจากเป็นตกตะกอน การหาเสียงไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ตัวเองพูดไว้ก่อนเลือกตั้ง การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย เพิ่มราคาสินค้าเกษตร และ หาวิธีการเอาน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้เพื่อการเกษตรช่วยเหลือชาวบ้านในยามภัยแล้ง

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น R.A.T.E.R. โมเดล สามารถสรุปได้ดังนี้

R=Reliability ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

A=Assurance ความมั่นใจ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

T=Tangibles สิ่งสัมผัสได้ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากร

E=Empathy ความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

R=Responsiveness การตอบสนอง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการได้อย่างทันท่วงที

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ส่วนด้านการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ 4) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อสำหรับการทดสอบสมมติฐานประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนค่าเฉลี่ยหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์สูงมาก

ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่าควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญในการบริการแต่ละด้าน ควรส่งเสริมมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และมีบริการสัญญาณ Wi-Fi Free ควรส่งเสริมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการมีความเหมาะสม นอกจากนั้นผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่เป็นข้อเสนอแนะบางประการสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความรู้ และส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาทั้งเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนควรปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ไม่นิ่งดูดายกับงานของส่วนรวม ร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มใจ ศรัทธาต่อหน่วยงาน ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

1.2 ควรมีนโยบายปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้วยความเต็มใจ ไม่ทำดีต่อหน้า ไม่หวังผลตอบแทน รักษาระเบียบของทางราชการ ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้คำแนะนำ ปรีกษา หาแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีน้ำใจ สามัคคี

1.3 ควรมีนโยบายการให้บริการประชาชนควรปลูกจิตสำนึก และตระหนัก ในการประพฤติปฏิบัติของตนเอง ด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะ อ่อนหวาน มีกิริยาที่นอบน้อมต่อทุกคน ไม่พูดในสิ่งที่ทำให้บุคคลอื่นเสียหาย คิดก่อนพูด แยกแยะ เรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 การปลูกฝังทัศนคติทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ต่องค์กร ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ก้าวก่ายหน้าที่กัน ควรไว้วางใจผู้อื่น ไม่ใส่ร้ายผู้อื่น จริ่งใจกับทุกคน

2.2 จัดอบรม สัมมนา เพื่อการละลายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้เกียติกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และการบริการควรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา เท่าเทียมกัน สุจริต เน้นความถูกต้อง ต้องเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย

2.3 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและเหมาะสมตามระเบียบ และสามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความพึงพอใจ และมีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานitäรรวจภูธรช้างเผือก อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักพุทธธรรมอื่นๆ นอกจากหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4)

3.2 ควรขยายของบเขตการวิจัยการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานitäรรวจภูธรช้างเผือก อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2544). *ประชาชนกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง*. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- ชัยพร มีทิว. (2565). การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารรัฐศาสตรสาสนมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 1(1), 59-61.
- เทศบาลตำบลช้างเผือก. (2564). ข้อมูลบุคคล. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.changpeuk.go.th/>
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. (2557). *ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2557 -2566*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- พระมหาโชวี ทสสนีโย. (2560). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2), 591-592.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อภิรมย์ สีดำคำ, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ฝาเจริญ. (2565). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 3(2), 23-32.
- อาคม สุขมา. (2557). คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.