

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๔ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ สำหรับพัฒนาการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n= ๓๗๐)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๕๐
	หญิง	๒๒๐
อายุ	๑๕-๒๐ ปี	๗๘
	๒๑-๓๕ ปี	๑๖๑
	๓๖-๕๐ ปี	๗๗
	๕๐ ปีขึ้นไป	๕๔
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐๙
	ปริญญาตรี	๑๑๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	๔๓
อาชีพ	รับจ้าง/เกษตรกรรม	๑๗๖
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘๑
	ค้าขาย/นักธุรกิจ	๗๐
	อื่นๆ	๔๓
รายได้ต่อเดือน	๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๒๐
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๓๕
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๙
	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๖

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ มีการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒ มีรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑

๔.๒ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ทาน (การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน), ปิยวาจา (พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน), อุตถจริยา (การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น), สมานัตตตา (ความเป็นคนเสมอดันเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน), รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

ที่	หลักสังคหวัตถุ	(n= ๓๗๐)		
		ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑	ด้านทาน	๓.๔๙	๐.๓๙	ปานกลาง
๒	ด้านปิยวาจา	๓.๖๕	๐.๔๐	มาก
๓	ด้านอุตถจริยา	๓.๖๑	๐.๓๒	มาก
๔	ด้านสมานัตตตา	๓.๗๕	๐.๓๗	มาก
รวม		๓.๖๓	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน

(n= ๓๗๐)

ด้านทาน คือการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชน ที่มาติดราชการเป็นอย่างดี	๓.๗๑	๐.๘๒	มาก
๒. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ ประชาชนที่มาติดราชการอย่างทั่วถึง	๓.๙๙	๐.๗๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่การให้บริการด้วย ความถูกต้องและรวดเร็วทันใจต่อเวลา	๓.๒๖	๐.๖๕	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ไว้เป็นพิเศษ	๓.๒๐	๐.๖๔	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ได้จัดป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการบริการ และค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน	๓.๒๔	๐.๖๔	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่มีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๑๙	๐.๗๑	ปานกลาง
๗. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกๆด้าน	๓.๘๕	๐.๖๙	มาก
รวม	๓.๔๙	๐.๓๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๔๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อ
ที่ ๑. เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาติดราชการเป็นอย่างดี
($\bar{X}$ = ๓.๗๑) ข้อที่ ๒. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดราชการ
อย่างทั่วถึง ($\bar{X}$ = ๓.๙๙) และข้อที่ ๗. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกๆด้าน ($\bar{X}$ = ๓.๘๕) ส่วนข้อที่
เหลืออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปียวาจา

(n = ๓๗๐)

ด้านปียวาจา คือ พุดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านเจ้าหน้าที่ได้ทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน	๓.๙๑	๐.๗๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ	๓.๒๘	๐.๗๖	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และเป็นกันเอง	๔.๐๓	๐.๘๗	มาก
๔. เจ้าหน้าที่แสดงอาการพึงพอใจที่ได้ให้บริการต่อประชาชน	๓.๓๑	๐.๗๘	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่น่าพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๙๒	๐.๗๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ไม่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกเสียใจ น้อยใจเสียใจ หรือคับแค้นใจ	๓.๘๔	๐.๗๖	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ(จิตใจที่จะช่วยเหลือ)กับประชาชนผู้มาติดต่อ	๓.๒๘	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม	๓.๖๕	๐.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ ๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = ๓.๒๘$) ข้อที่ ๔. เจ้าหน้าที่แสดงอาการพึงพอใจที่ได้ให้บริการต่อประชาชน ($\bar{X} = ๓.๓๑$) ข้อที่ ๗ เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ(จิตใจที่จะช่วยเหลือ) กับประชาชนผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = ๓.๒๘$) ส่วนข้อที่เหลืออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถจริยา

(n= ๓๗๐)

	ด้านอรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้อื่น	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑.	เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อราชการแสดงความเต็มใจที่ ให้บริการแก่ประชาชน	๔.๐๔	๐.๘๑	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ที่มาใช้บริการโดยไม่นิ่งดูดาย	๓.๒๒	๐.๘๓	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๔.๐๖	๐.๘๕	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ ในการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๒๒	๐.๗๔	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทน	๔.๒๖	๐.๗๑	มาก
๖.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ	๓.๒๖	๐.๗๓	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๒๔	๐.๗๖	ปานกลาง
รวม		๓.๖๑	๐.๓๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากได้แก่ ข้อที่ ๑.
เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ($\bar{X}$ = ๔.๐๔) ข้อที่ ๓.
เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ($\bar{X}$ = ๔.๐๖) และข้อที่ ๕.
เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ($\bar{X}$ = ๔.๒๖) ส่วนข้อที่เหลืออื่นๆ
อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา

(n= ๓๗๐)

ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอ ปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมไม่ถือชนชั้นวรรณะ	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการแก่ ประชาชนด้วยความสะดวกเป็นกันเอง	๔.๒๘	๐.๘๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม	๓.๙๘	๐.๖๙	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ราชการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๒๕	๐.๖๘	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส	๓.๒๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่วางตนเหมาะสมในการให้บริการแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ	๔.๐๖	๐.๘๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าอย่าง ตรงไปตรงมาแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๑๘	๐.๖๖	ปานกลาง
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยไม่ถือชนชั้น วรรณะ	๔.๒๗	๐.๗๕	มาก
รวม	๓.๗๕	๐.๓๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๗๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ข้อที่
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = ๓.๒๕)
ข้อที่ ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส ($\bar{X}$ = ๓.๒๕) และข้อที่ ๖. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างตรงไปตรงมาแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X}$ = ๓.๑๘) ส่วนข้อที่เหลืออื่นๆ
อยู่ในระดับมาก

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

(n= ๓๗๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านทาน	ชาย	๑๕๐	๓.๔๙	๐.๔๐	๐.๐๓	๐.๘๖๓
	หญิง	๒๒๐	๓.๔๙	๐.๓๙		
ด้านปิยวาจา	ชาย	๑๕๐	๓.๖๖	๐.๓๘	๐.๘๒	๐.๘๙๕
	หญิง	๒๒๐	๓.๖๕	๐.๔๑		
ด้านอัธยาศัย	ชาย	๑๕๐	๓.๖๖	๐.๔๑	๐.๘๒	๐.๐๘๑
	หญิง	๒๒๐	๓.๕๘	๐.๔๓		
ด้านสมานัตตตา	ชาย	๑๕๐	๓.๗๕	๐.๓๘	๐.๐๗	๐.๘๙๒
	หญิง	๒๒๐	๓.๗๖	๐.๓๗		
รวมทั้งหมด	ชาย	๑๕๐	๓.๖๔	๐.๒๓	๐.๐๔	๐.๔๗๒
	หญิง	๒๒๐	๓.๖๒	๐.๒๔		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n= ๓๗๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.๐๗๑	๓	๐.๐๒	๐.๑๕	๐.๙๒๙
	ภายในกลุ่ม	๕๖.๙๗๖	๓๖๖	๐.๑๖		
	รวม	๕๗.๐๔๗	๓๖๙			
ด้านปิยาวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๙๐๑	๓	๐.๓๐	๑.๙๓	๐.๑๒๔
	ภายในกลุ่ม	๕๖.๙๙๐	๓๖๖	๐.๑๖		
	รวม	๕๗.๕๙๑	๓๖๙			
ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๑๕	๓	๐.๕๔	๓.๐๖*	๐.๐๒๘
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๓๖๒	๓๖๖	๐.๑๘		
	รวม	๖๕.๙๗๗	๓๖๙			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๘๖๐	๓	๐.๒๙	๒.๐๗	๐.๑๐๔
	ภายในกลุ่ม	๕๐.๗๒๙	๓๖๖	๐.๑๔		
	รวม	๕๑.๕๘๙	๓๖๙			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๕๘๗	๓	๐.๒๐	๓.๖๗*	๐.๐๑๒
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๕๑๒	๓๖๖	๐.๐๕		
	รวม	๒๐.๐๙๙	๓๖๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่าง กันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ($F=3.67$, $Sig=0.012$) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่าง กัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมและด้านอรรถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่ำ งนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙ – ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n= ๓๗๐)

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มอายุ			
		๑๕-๒๐ปี	๒๑-๓๕ปี	๓๖-๕๐ปี	๕๑ปีขึ้นไป
		๓.๖๘	๓.๖๒	๓.๖๕	๓.๕๕
๑๕-๒๐ปี	๓.๖๘		.๐๖	.๐๓	.๑๓*
๒๑-๓๕ปี	๓.๖๒			-.๐๓	.๐๗*
๓๖-๕๐ปี	๓.๖๕				.๑๐*
๕๑ปีขึ้นไป	๓.๕๕				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๑๕-๒๐ปี, ๒๑-๓๕ปี, ๓๖-๕๐ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมากกว่าอายุ ๕๑ปีขึ้นไป อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอายุ

(n= ๓๗๐)

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มอายุ			
		๑๕-๒๐ปี	๒๑-๓๕ปี	๓๖-๕๐ปี	๕๑ปีขึ้นไป
		๓.๖๙	๓.๖๓	๓.๖๐	๓.๔๗
๑๕-๒๐ปี	๓.๖๙		.๐๗	.๐๙	.๒๒*
๒๑-๓๕ปี	๓.๖๓			.๐๓	.๑๕*
๓๖-๕๐ปี	๓.๖๐				.๑๓
๕๑ปีขึ้นไป	๓.๔๗				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๑๕ - ๒๐ ปี, ๒๑-๓๕ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยามากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ **จำแนกตามการศึกษา**

(n= ๓๗๐)

หลักสังกัด ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.๖๕๗	๒	.๓๓	๒.๑๔	๐.๑๒๐
	ภายในกลุ่ม	๕๖.๓๙๑	๓๖๗	.๑๕		
	รวม	๕๗.๐๔๗	๓๖๙			
ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๕๖๘	๒	.๒๘	๑.๘๒	๐.๑๖๔
	ภายในกลุ่ม	๕๗.๓๒๓	๓๖๗	.๑๖		
	รวม	๕๗.๘๙๑	๓๖๙			
ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๓๑	๒	.๕๗	๓.๒๐*	๐.๐๔๒
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๘๔๗	๓๖๗	.๑๘		
	รวม	๖๕.๙๗๗	๓๖๙			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๔๙๓	๒	.๒๕	๑.๗๗	๐.๑๗๒
	ภายในกลุ่ม	๕๑.๐๙๖	๓๖๗	.๑๔		
	รวม	๕๑.๕๘๙	๓๖๙			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๕๔๗	๒	.๒๗	๕.๑๔**	๐.๐๐๖
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๕๕๒	๓๖๗	.๐๕		
	รวม	๒๐.๐๙๙	๓๖๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่าง กันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ($F=๕.๑๔$, $Sig = ๐.๐๐๖$) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมและด้านอรรถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒ – ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมระดับการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n= ๓๗๐)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๓.๖๒	๓.๖๗	๓.๕๔
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๖๒		-.๐๕ [*]	.๐๘ [*]
ปริญญาตรี	๓.๖๗			.๑๓ ^{**}
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๕๔			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๓.๖๔	๓.๖๓	๓.๕๖
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๖๔		.๐๑	.๑๘*
ปริญญาตรี	๓.๖๓			.๑๖*
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๕๖			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยาประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n= ๓๗๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๘๘	๓	.๔๖	๓.๐๔*	๐.๐๒๙
	ภายในกลุ่ม	๕๕.๖๕๙	๓๖๖	.๑๕		
	รวม	๕๗.๐๔๗	๓๖๙			
ด้านปิยาวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๐๓๒	๓	.๐๑	.๐๗	๐.๙๗๗
	ภายในกลุ่ม	๕๗.๘๕๙	๓๖๖	.๑๖		
	รวม	๕๗.๘๙๑	๓๖๙			
ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๘๕	๓	.๖๐	๓.๓๙*	๐.๐๑๘
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๑๙๒	๓๖๖	.๑๘		
	รวม	๖๕.๙๗๗	๓๖๙			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๒๑๓	๓	.๐๗	.๕๐	๐.๖๗๙
	ภายในกลุ่ม	๕๑.๓๗๗	๓๖๖	.๑๔		
	รวม	๕๑.๕๙๐	๓๖๙			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๐๖๔	๓	.๐๒	.๓๙	๐.๗๕๙
	ภายในกลุ่ม	๒๐.๐๓๕	๓๖๖	.๐๕		
	รวม	๒๐.๐๙๙	๓๖๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ($F=3.04$, $Sig = 0.029$) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานและด้านอรรถจริยา ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมและด้านอรรถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕ – ๔.๑๖

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน จำแนกตามอาชีพ

(n= ๓๗๐)

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	กลุ่มอาชีพ			
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	อื่นๆ เช่น นักเรียน
		๓.๔๔	๓.๔๘	๓.๕๕	๓.๖๒
รับจ้าง/เกษตรกรกรรม	๓.๔๔		-๐.๐๓	-๐.๑๑	-๐.๑๘*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๔๘			-๐.๐๗	-๐.๑๕*
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๕๕				-๐.๐๗
อื่นๆ เช่น นักเรียน	๓.๖๒				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกรกรรมและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทานน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	กลุ่มอาชีพ			
		รับจ้าง/ เกษตรกรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ นักธุรกิจ	อื่นๆ เช่น นักเรียน
		๓.๖๒	๓.๗๐	๓.๖๐	๓.๔๕
รับจ้าง/เกษตรกรกรรม	๓.๖๒		-.๐๘	.๐๒	.๑๗*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓.๗๐			.๑๑	.๒๕*
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓.๖๐				.๑๔
อื่นๆ เช่น นักเรียน	๓.๔๕				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง / เกษตรกรรม และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยามากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n= ๓๗๐)

หลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๑๒	๓	.๕๗	๓.๗๘*	๐.๐๑๑
	ภายในกลุ่ม	๕๕.๓๓๕	๓๖๖	.๑๕		
	รวม	๕๗.๐๔๗	๓๖๙			
ด้านปียาจา	ระหว่างกลุ่ม	.๕๙๑	๓	.๒๐	๑.๒๖	๐.๒๘๘
	ภายในกลุ่ม	๕๗.๓๐๐	๓๖๖	.๑๖		
	รวม	๕๗.๘๙๑	๓๖๙			
ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.๓๖๗	๓	.๑๒	.๖๘	๐.๕๖๔
	ภายในกลุ่ม	๖๕.๖๑๑	๓๖๖	.๑๘		
	รวม	๖๕.๙๗๗	๓๖๙			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	.๖๘๔	๓	.๒๓	๑.๖๔	๐.๑๘๐
	ภายในกลุ่ม	๕๐.๙๐๖	๓๖๖	.๑๔		
	รวม	๕๑.๕๘๙	๓๖๙			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	.๕๙๗	๓	.๒๐	๓.๗๔*	๐.๐๑๑
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๕๐๒	๓๖๖	.๐๕		
	รวม	๒๐.๐๙๙	๓๖๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ($F=3.78$, $Sig=0.011$) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมและด้านอรรถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๘ – ๔.๑๙

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๓๗๐)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	รายได้ต่อเดือน			
		๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
		๓.๖๑	๓.๖๕	๓.๖๕	๓.๘๙
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๖๑		-.๐๔	-.๐๔	-.๒๙*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๖๕			.๐๐	-.๒๔*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๖๕				-.๒๔*
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๓.๘๙				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท, ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท, ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวม น้อยกว่าประชาชนที่มี ๒๐,๐๐๑- ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n= ๓๗๐)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	รายได้ต่อเดือน			
		๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
		๓.๔๗	๓.๔๙	๓.๕๙	๔.๐๐
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๔๗		-๐.๐๒	-๐.๑๑	-๐.๕๓*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๔๙			-๐.๐๙	-๐.๕๑*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๕๙				-๐.๔๑*
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๐				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท, ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท, ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านงานน้อยกว่าประชาชนที่มี ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ ๔.๒๐ คุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑.เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้ในขณะที่ประชาชนมาใช้บริการ ๒.เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ ๓.ในการให้บริการประชาชนยังขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในด้านของการต้อนรับในด้านของการสละเวลาเมื่อเกินเวลาในการให้บริการอยู่	๑. เจ้าหน้าที่ควรจัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้ เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ๒. ควรมีน้ำดื่มไว้ให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ๓. เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อการต้อนรับและควรสละเวลาเมื่อเกินเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเหมือนกับญาติตัวเอง

ตารางที่ ๔.๒๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนต่างๆแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ๒. บางครั้งในการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากจนทำให้เจ้าหน้าที่พูดจาคอยไม่ดีเลย ๓. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมาคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการ	๑. เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ๒. เจ้าหน้าที่ควรมีอารมณ์ที่อดทนให้มากๆด้วยเหตุผล ๓. เจ้าหน้าที่ควรมานั่งคุยกับประชาชนที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๔.๒๒ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคห วัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา
จังหวัดนครสวรรค์ **ด้านอัตถจริยา**

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเสียสละ ประโยชน์ส่วนรวมมากนัก ๒. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจและไม่คอยยิ้มแย้มให้กับ ประชาชนที่มาใช้บริการ ๓. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยหุง เทนในการให้บริการประชาชน ที่มาขอรับบริการ	๑. เจ้าหน้าที่ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าส่วนตนในการให้บริการประชาชน ๒. เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตนเองในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเต็มใจและต้องยิ้มแย้มอยู่ ตลอดเวลา ๓. เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญในการให้บริการ ประชาชน

ตารางที่ ๔.๒๓ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอดงพญา
จังหวัดนครสวรรค์ **ด้านสมานัตตตา**

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ สำหรับ คุณภาพการให้บริการประชาชน
๑. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีอัธยาศัยไมตรีกับประชาชนที่มา ใช้บริการ ๒. เจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน ที่มาขอรับบริการในบางครั้ง ๓. การให้บริการเจ้าหน้าที่ยังมีการแบ่งชนชั้นวรรณะ อยู่เป็นบางครั้ง	๑. เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดีกับประชาชนที่มา ขอรับบริการ ๒. เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติในการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ ๓. เจ้าหน้าที่ควรทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และไม่ควรเลือกปฏิบัติและไม่ถือชนชั้นวรรณะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปได้ว่าแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคห วัตถุ ๔ สำหรับคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของราชการและเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีจิตสำนึกมีจิตใจในการ
ให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการและมีหลักธรรมประจำใจ โดยการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้
คือ ทาน ให้บริการด้วยจิตเมตตา ปิยวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน อัตถจริยา ประพฤติ
สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่น สมานัตตตา เป็นคนเสมอต้นเสมอปลายอย่างเท่าเทียมกัน

หลักสังคหวัตถุ ๔ สามารถประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถพัฒนาคน
พัฒนางานและทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถ เข้าถึงประชาชนได้ง่ายและประชาชนก็จะเกิดความพึง
พอใจสูงในการมาขอรับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ

๔.๕ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

รูปแบบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสัจ ๔ เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์



แผนภาพที่ ๔.๑ รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสัจ ๔ เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

จากแผนภาพที่ ๔.๑ รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสัจ ๔ เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน คือ ๑) แผนงานการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ๒) การประยุกต์ใช้หลักสัจ ๔ กับการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ และ ๓) การให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งอธิบายในรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ แผนงานการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์เป็น การกำหนดนโยบายการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมและ กำหนดเป็นแผนงานเพื่อพัฒนาการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ในระดับการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ ๒ การประยุกต์ใช้หลักสี่คหัตถ์ ๔ กับการให้บริการที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตต ตามา กำหนดเป็นรูปแบบการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยเป็นแนวทางการ ประยุกต์ใช้ร่วมกับการให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ จะออกมาเป็นแนว ทางการประยุกต์ใช้และวิธีการสำหรับนำไปปฏิบัติกับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ โดยรวม คือ

๒.๑ ด้านทาน ๑) เจ้าหน้าที่ควรจัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้ในขณะที่ป ระชาชนมาใช้ บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ควรมีน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ ๓) ในการให้บริการประชาชนควร การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในด้านของการต้อนรับในด้านของการสละเวลาเมื่อเกินเวลาในการใ ห้บริการแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ

๒.๒ ด้านปิยวาจา ๑) เจ้าหน้าที่ควรเข้ามาพูดคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ไมตรีอันดีงามแก่ประชาชน ๒) เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆแก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ๓) เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทนในเวลา ให้บริการประชาชนที่มาขอรับ บริการ

๒.๓ ด้านอรรถจริยา ๑) เจ้าหน้าที่ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ในการให้บริการประชาชน ๒) เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตนเองให้ดีในการให้บริการแก่ประชาชนด้วย ความเต็มใจยิ้มแย้มตลอดเวลาในการให้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญในการให้บริการ ประชาชน

๒.๔ ด้านสมานัตต ๑) เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดีแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ๓) เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่ควรทำงานอย่าง เสมอต้นเสมอปลายและไม่ควรเลือกปฏิบัติและไม่ถือชนชั้นวรรณะ

ขั้นตอนที่ ๓ การให้บริการของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ เป็นขั้นตอน สูงสุดของการพัฒนาการให้บริการที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อผ่านขั้นตอนที่ ๑ ขั้นตอนที่ ๒ และ จะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนได้