

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ไปขอรับบริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่รวบรวมได้จากประชากรจำนวน ๓๗๕ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๖ ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น ๖ ส่วน ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการ

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ ๔ ของสภานีตารวจภรทหนองกรด จังหวัตนครสวรร์

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=๓๗๕)		
ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๙๖	๕๓.๓๐
- หญิง	๑๗๙	๔๗.๗๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๔๓	๑๑.๕๐
- ๒๑ – ๓๕ ปี	๑๓๐	๓๔.๗๐
- ๓๖ – ๕๐ ปี	๑๒๘	๓๔.๑๐
- ๕๐ ปี ขึ้นไป	๗๔	๑๙.๗๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๘๒	๒๑.๙๐
- มัธยมศึกษา ปวช.	๑๑๑	๒๙.๖๐
- อนุปริญญา ปวส.	๘๗	๒๓.๒๐
- ปริญญาตรี	๗๘	๒๐.๘๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	๔.๕๐
๔. อาชีพ		
- รับจ้าง	๑๒๐	๓๒.๐๐
- เกษตรกร	๙๕	๒๕.๓๐
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๕	๑๗.๓๐
- ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๔๙	๑๓.๑๐
- อื่น ๆ	๔๖	๑๒.๓๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๐ รองลงมาเพศหญิง จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี มีจำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๐ รองลงมา อายุตั้งแต่ ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๐ รองลงมา อายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ น้อยสุดอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๐ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอนุปริญญาตรี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และน้อยที่สุดคือผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาคือเกษตรกร จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๐ รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจเอกชน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ น้อยสุดคือนักศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่

ด้านทาน (เจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ)

ด้านปียวาจา (เจ้าหน้าที่ตำรวจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจ)

ด้านอัตถจริยา (เจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งคูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ)

ด้านสมานัตตตา (เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม)

รายละเอียดดังแสดง ในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n = ๓๗๕)

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านทาน	๓.๙๓	๐.๖๗	มาก
๒. ด้านปียวาจา	๓.๘๙	๐.๖๙	มาก
๓. ด้านอัตถจริยา	๓.๘๗	๐.๗๑	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๙๓	๐.๖๘	มาก
รวมทั้งหมด	๓.๙๑	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๙๑$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (n = ๓๗๕)

ด้านงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๐๓	๐.๘๐	มาก
๒. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๙๓	๐.๗๘	มาก
๓. สถานีตำรวจมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	๓.๙๕	๐.๘๑	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา	๓.๘๒	๐.๗๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๓.๙๖	๐.๘๑	มาก
๖. สถานีตำรวจนำระบบคอมพิวเตอร์ online มาให้บริการทำ ให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว และเสมอภาค	๓.๙๔	๐.๘๓	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีก ครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับทุกครั้ง	๓.๙๑	๐.๘๐	มาก
รวมทั้งหมด	๓.๙๓	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านงาน นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

(n = ๓๗๕)

ด้านปียาจา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ น่ารัก	๓.๙๒	๐.๘๗	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจ	๓.๙๕	๐.๗๙	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนเสมอ	๓.๙๒	๐.๗๙	มาก
๔. เมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ	๓.๘๗	๐.๘๑	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้คำพูดที่ทำให้กำลังใจทำให้รับบริการรู้สึกสบายใจ	๓.๘๔	๐.๘๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๘๙	๐.๗๙	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ	๓.๘๗	๐.๘๒	มาก
รวมทั้งหมด	๓.๘๙	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปียาจา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๙$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านปียาจา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (n = ๓๗๕)

ด้านอัตถจริยา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๓.๙๐	๐.๗๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๙๓	๐.๘๑	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๘๙	๐.๗๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๘๕	๐.๘๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ	๓.๘๑	๐.๘๒	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นที่จะคอยช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๓.๘๓	๐.๘๕	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๓.๘๖	๐.๘๔	มาก
รวมทั้งหมด	๓.๘๗	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ ได้พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังกัด ๔ ด้านอัตถจริยา ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๘๗) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

(n = ๓๗๕)

ด้านสมานัตตา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และ เหมาะสม	๔.๑๕	๐.๘๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๓.๙๖	๐.๗๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๙๒	๐.๘๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๘๘	๐.๘๐	มาก
๕. ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี	๓.๘๙	๐.๘๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๘๙	๐.๗๙	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๘๔	๐.๗๙	มาก
รวมทั้งหมด	๓.๙๓	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านสมานัตตา ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๓) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านสมานัตตาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n = ๓๗๕)

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
๑. ด้านทาน	ชาย	๑๙๖	๔.๐๐	๐.๖๗	๒.๑๐๗	๐.๐๓๖*
	หญิง	๑๗๙	๓.๘๖	๐.๖๕		
๒. ด้านปิยวาจา	ชาย	๑๙๖	๓.๙๔	๐.๗๐	๑.๓๕๕	๐.๑๗๖
	หญิง	๑๗๙	๓.๘๔	๐.๖๘		
๓. ด้านอรรถจริยา	ชาย	๑๙๖	๓.๙๒	๐.๗๑	๑.๕๙๒	๐.๑๑๒
	หญิง	๑๗๙	๓.๘๑	๐.๗๐		
๔. ด้านสมานัตตตา	ชาย	๑๙๖	๓.๙๘	๐.๖๘	๑.๕๖๒	๐.๑๑๙
	หญิง	๑๗๙	๓.๘๗	๐.๖๗		
รวมทั้งหมด	ชาย	๑๙๒	๓.๖๗	๐.๖๕	๑.๗๔๒	๐.๐๘๒
	หญิง	๑๗๐	๓.๗๗	๐.๖๔		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ส่วนด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๓๗๕)

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๔.๔๔	๓	๑.๔๘	๓.๔๐	๐.๐๑๘*
	ภายในกลุ่ม	๑๖๑.๓๘	๓๗๑	๐.๔๓		
	รวม	๑๖๕.๘๒	๓๗๔			
๒. ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๒.๖๙	๓	๐.๙๐	๑.๘๙	๐.๑๓๑
	ภายในกลุ่ม	๑๗๖.๒๘	๓๗๑	๐.๔๘		
	รวม	๑๗๘.๙๘	๓๗๔			
๓. ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๔.๓๙	๓	๑.๔๖	๒.๙๗	๐.๐๓๒*
	ภายในกลุ่ม	๑๘๒.๔๒	๓๗๑	๐.๔๙		
	รวม	๑๘๖.๘๑	๓๗๔			
๔. ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	๓.๐๔	๓	๑.๐๑	๒.๒๒	๐.๐๘๕
	ภายในกลุ่ม	๑๖๘.๙๑	๓๗๑	๐.๔๖		
	รวม	๑๗๑.๙๕	๓๗๔			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	๓.๔๙	๓	๑.๑๖	๒.๘๐	๐.๐๔๐*
	ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๐๖	๓๗๑	๐.๔๒		
	รวม	๑๕๗.๕๕	๓๗๔			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันในด้านปิยวาจาและด้านสมานัตตา ส่วน

ด้านทานและด้านอัตถจริยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยภาพรวมของด้านทาน ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๙ – ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๓๗๕)

อายุ	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๑ – ๓๕ ปี	๓๖ – ๕๐ ปี	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
		๔.๐๐	๓.๗๘	๔.๐๒	๔.๐๐
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๔.๐๐	-	๐.๒๒	-๐.๐๒	๐.๐๐
๒๑ – ๓๕ ปี	๓.๗๘	-	-	-๐.๒๔*	-๐.๒๒*
๓๖ – ๕๐ ปี	๔.๐๒	-	-	-	๐.๐๒
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๔.๐๐	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ – ๓๕ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ – ๕๐ ปีและมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๓๗๕)

อายุ	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๑ - ๓๕	๓๖ - ๕๐	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
		๔.๐๒	๓.๗๒	๓.๙๓	๓.๙๒
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๔.๐๒	-	๐.๓๐*	-๐.๒๑*	๐.๑๐
๒๑ - ๓๕ ปี	๓.๗๒	-	-	-๐.๒๑*	-๐.๒๐*
๓๖ - ๕๐ ปี	๓.๙๓	-	-	-	๐.๐๑
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๙๒	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๓๗๕)

อายุ	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๑ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๕๐ ปี	มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป
		๔.๐๓	๓.๗๘	๓.๙๗	๓.๙๕
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๔.๐๓	-	๐.๒๕*	๐.๐๖	๐.๐๘
๒๑ - ๓๕ ปี	๓.๗๘	-	-	-๐.๑๙*	-๐.๑๗
๓๖ - ๕๐ ปี	๓.๙๗	-	-	-	๐.๐๒
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓.๙๕	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = ๓๗๕)

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๑๑.๑๗	๔	๒.๗๙	๖.๖๘	๐.๐๐๐**
	ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๖๖	๓๗๐	๐.๔๒		
	รวม	๑๖๕.๘๒	๓๗๔			
๒. ด้านปียาจา	ระหว่างกลุ่ม	๑๑.๘๗	๔	๒.๙๗	๖.๕๗	๐.๐๐๐**
	ภายในกลุ่ม	๑๖๗.๑๑	๓๗๐	๐.๔๕		
	รวม	๑๗๘.๙๘	๓๗๔			
๓. ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑๒.๖๖	๔	๓.๑๖	๖.๗๒	๐.๐๐๐**
	ภายในกลุ่ม	๑๗๔.๑๕	๓๗๐	๐.๔๗		
	รวม	๑๘๖.๘๑	๓๗๔			
๔. ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	๑๐.๕๕	๔	๒.๖๓	๖.๐๔	๐.๐๐๐**
	ภายในกลุ่ม	๑๖๑.๔๑	๓๗๐	๐.๔๔		
	รวม	๑๗๑.๙๕	๓๗๔			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	๑๑.๔๕	๔	๒.๘๖	๗.๒๕	๐.๐๐๐**
	ภายในกลุ่ม	๑๔๖.๑๐	๓๗๐	๐.๓๙		
	รวม	๑๕๗.๕๕	๓๗๔			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดย
ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔
ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยภาพรวมของด้านทาน ด้านปียวจา ด้านอรรถกรียา ด้านสมานัตตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๑๓ – ๔.๑๖

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ระดับการศึกษาด้านทาน

(n = ๓๗๕)

การศึกษา	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย				
		ประณมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๑๖	๓.๙๙	๓.๖๖	๓.๙๓	๓.๘๗
ประณมศึกษา	๔.๑๖	-	๐.๑๗	๐.๕๐*	๐.๒๓*	๐.๒๙
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๙๙	-	-	๐.๓๓*	๐.๐๖	๐.๑๒
อนุปริญญา ปวส.	๓.๖๖	-	-	-	-๐.๒๗*	-๐.๒๑
ปริญญาตรี	๓.๙๓	-	-	-	-	๐.๐๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๘๗	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประณมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ระดับการศึกษาด้านปียาวา

(n = ๓๗๕)

การศึกษา	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๑๐	๓.๙๙	๓.๖๒	๓.๘๗	๓.๗๕
ประถมศึกษา	๔.๑๐	-	๐.๑๑	๐.๔๘*	๐.๒๓*	๐.๓๕*
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๙๙		-	๐.๓๗*	๐.๑๒	๐.๒๔
อนุปริญญา ปวส.	๓.๖๒			-	-๐.๒๕*	-๐.๑๓
ปริญญาตรี	๓.๘๗				-	๐.๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๗๕	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จบการศึกษาปริญญาตรีและจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ระดับการศึกษาด้านอัตถจริยา

(n = ๓๗๕)

การศึกษา	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๗	๓.๙๖	๓.๕๖	๓.๘๘	๓.๗๘
ประถมศึกษา	๔.๐๗	-	๐.๑๑	๐.๕๑*	๐.๑๙	๐.๒๙
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๙๖			๐.๔๐*	๐.๐๘	๐.๑๘
อนุปริญญา ปวส.	๓.๕๖				-๐.๓๒*	-๐.๒๒
ปริญญาตรี	๓.๘๘					๐.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๗๘					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ระดับการศึกษาด้านสมานัตตา

(n = ๓๗๕)

การศึกษา	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๑๑	๔.๐๒	๓.๖๕	๓.๙๗	๓.๘๕
ประถมศึกษา	๔.๑๑	-	๐.๐๙	๐.๔๖*	๐.๑๔	๐.๒๖
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๔.๐๒			๐.๓๗*	๐.๐๕	๐.๑๗
อนุปริญญา ปวส.	๓.๖๕				-๐.๓๒*	-๐.๒๐
ปริญญาตรี	๓.๙๗					๐.๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๘๕					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่จบการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมระดับการศึกษา

(n = ๓๗๕)

การศึกษา	$\bar{X}$	ผลต่างค่าเฉลี่ย				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๑๑	๓.๙๙	๓.๖๒	๓.๙๑	๓.๘๑
ประถมศึกษา	๔.๑๑	-	๐.๑๒	๐.๔๙*	๐.๒๐*	๐.๓๐
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๙๙			๐.๓๗*	๐.๐๘	๐.๑๘
อนุปริญญา ปวส.	๓.๖๒				-๐.๒๙*	-๐.๑๙
ปริญญาตรี	๓.๙๑					๐.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๘๑					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. และประชาชนที่จบการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษานอนุปริญญา ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่จบการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n = ๓๗๕)

ความพึงพอใจของ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๒	๔	๐.๘๘	๒.๐๑	๐.๐๙๓
	ภายในกลุ่ม	๑๖๒.๓๐	๓๗๐	๐.๔๔		
	รวม	๑๖๕.๘๒	๓๗๔			
๒. ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๒.๙๓	๔	๐.๗๓	๑.๕๔	๐.๑๙๑
	ภายในกลุ่ม	๑๗๖.๐๕	๓๗๐	๐.๔๘		
	รวม	๑๗๘.๙๘	๓๗๔			
๓. ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๒.๙๑	๔	๐.๗๓	๑.๔๖	๐.๒๑๒
	ภายในกลุ่ม	๑๘๓.๙๐	๓๗๐	๐.๕๐		
	รวม	๑๘๖.๘๑	๓๗๔			
๔. ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	๒.๔๒	๔	๐.๖๑	๑.๓๒	๐.๒๖๑
	ภายในกลุ่ม	๑๖๙.๕๓	๓๗๐	๐.๔๖		
	รวม	๑๗๑.๙๕	๓๗๔			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	๒.๘๔	๔	๐.๗๑	๑.๗๐	๐.๑๕๐
	ภายในกลุ่ม	๑๕๔.๗๑	๓๗๐	๐.๔๒		
	รวม	๑๕๗.๕๕	๓๗๔			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ในการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ สถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ จำนวนปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.ปัญหา อุปสรรค ในด้านทาน

(n = ๓๗๕)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
- เวลาเข้าระบบช้าเสียเวลา	-อยากให้มาพบปะประชาชนให้มากกว่านี้
-ประชาชนไม่ค่อยรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบข้อปฏิบัติ	-อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในแหล่งชุมชน
	-จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมากกว่านี้

๒.ปัญหา อุปสรรค ในด้านปียาจา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่ตำรวจบางท่านยังพูดจายังไม่ไพเราะ	-ให้ความรู้ด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
	-ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาให้ไพเราะมากกว่านี้

๓.ปัญหา อุปสรรค ในด้านอัตถจริยา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
	- ต้องการให้จัดกิจกรรมในชุมชนบ่อย ๆ

๔.ปัญหา อุปสรรค ในด้านสมานัตตตา

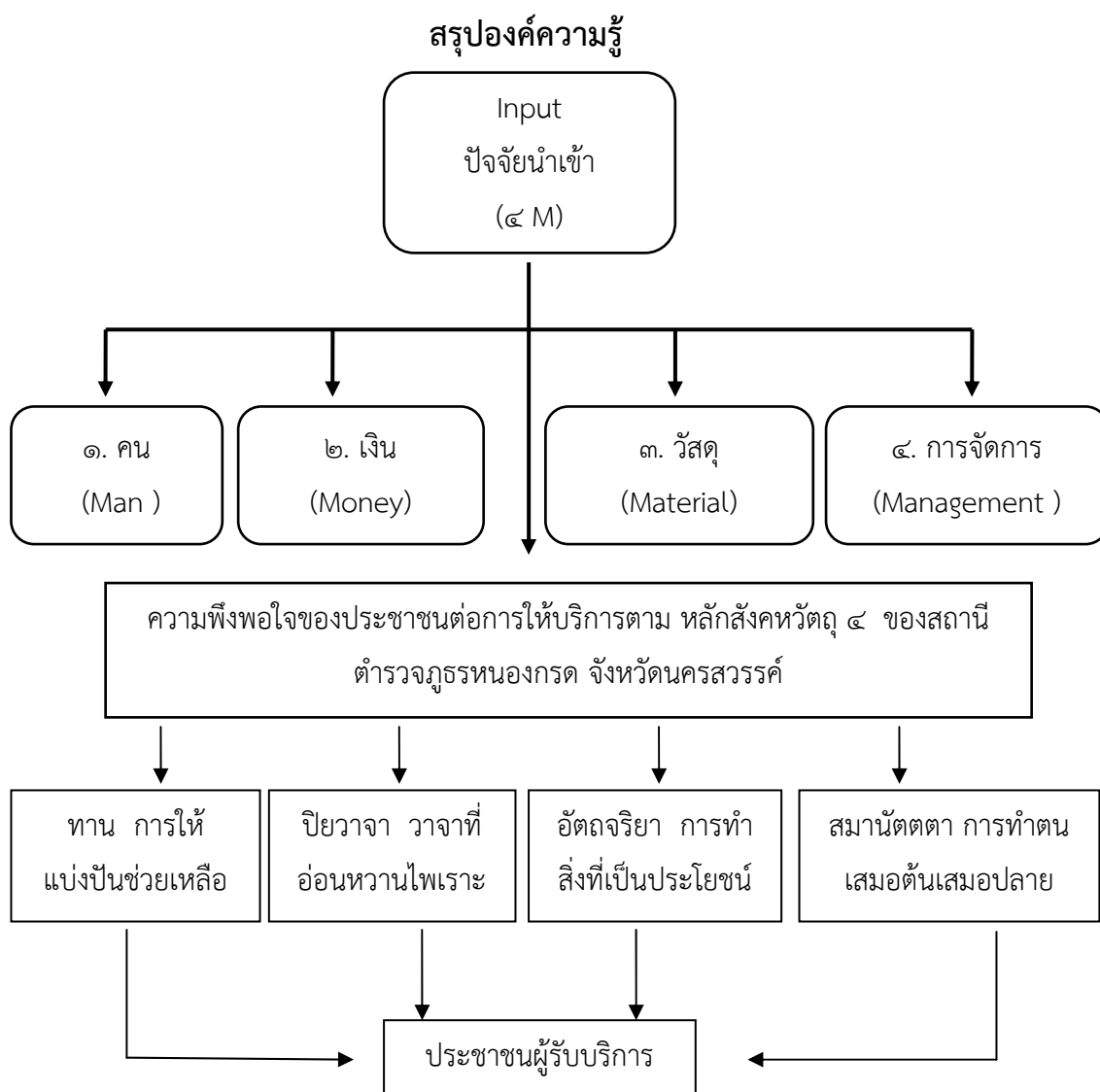
ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
- ขาดเหตุผลในการปฏิบัติงาน	-ให้ความรู้ด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

จากผลรวมของงานวิจัยดังกล่าว พอสรุปโดยรวมว่า การให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ การให้บริการประชาชนจึงเป็นนโยบายที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ“บริการดุจญาติ พี่ทักษัรราชฎร ดุจครอบครัว”ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้าราชการตำรวจจะต้องคำนึงถึงบริการดุจญาติ พี่ทักษัรราชฎร ดุจครอบครัวในการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการตำรวจยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการตำรวจกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของตำรวจ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

จึงได้นำหลักสัณคหัตถ์ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมสำหรับการให้บริการประกอบด้วย ทาน หมายถึงการให้แบ่งปัน ในการให้บริการนั้นหน่วยงานจะต้องมีการให้หรือช่วยเหลือผู้มารับบริการในด้านสถานที่จอดรถ ห้องน้ำรวมถึงการจัดสถานที่นั่งรอสำหรับรับบริการจากหน่วยงาน ปิยวาจา หมายถึง วาจาที่อ่อนหวาน ไพเราะน่าฟังผู้รับบริการได้ฟังแล้วรู้สึกประทับใจและการแนะนำขั้นตอนการรับบริการด้วยวาจาที่อ่อนหวานน่าฟังก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจในการรับบริการ อัถถจริยา หมายถึงการทำให้เป็นประโยชน์ พนักงานผู้ให้บริการต้องทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในเรื่องของการให้บริการเมื่อมีผู้มารับบริการมากจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่โดยไม่ลังเลดูดยไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ก็ควรที่จะให้ความช่วยเหลือ สมานัตตตา หมายถึงการมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ในการให้บริการต้องมีความเป็นธรรมและไม่ลำเอียงให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลายไม่เลือกที่รักมัก ที่ชังปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมทำให้ผู้รับบริการเกิดความเป็นกันเองในการให้บริการก็จะมีผู้มา รับบริการอย่างสม่ำเสมอ



แผนภาพที่ ๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานึตำรวจภูธรหนองกรด จัหหวัดนครสวรร์

จากแผนภาพที่ ๔.๑ การศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสรุปลงค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเป็นแบบ อินพุท ประมวลผล และเอาท์พุท (Input Process Output : IPO) ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า(Input) ผู้วิจัยนำหลักการบริหาร ๔ M คือ ๑. คน (Man) ๒. เงิน (Money) ๓. วัสดุ (Materials) และ ๔. วิธีปฏิบัติ(Management)เป็นปัจจัยนำเข้า

ผลที่ได้รับ (Out put) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานึตำรวจภูธรหนองกรด จัหหวัดนครสวรร์ ๔ ด้าน คือ ด้านทาน ด้านปียวจา ด้านอตัลจรียา ด้านสมานัตตตา สิ่งเหล่านี้เป็นผลสำเร็จของการให้บริการประชาชนของสถานึตำรวจภูธรหนองกรด จัหหวัดนครสวรร์