

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่ไปขอรับบริการประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคลและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ไปขอรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๕ คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาค่าระดับความพึงพอใจจากการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูลใช้การทดสอบ ค่าที่ (t – test), Independent Groups, One – Way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่าง นัยยะสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD) จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย 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 รองลงมาอายุตั้งแต่ ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๐ รองลงมาอายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไปจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ น้อยสุดอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๐ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอนุปริญาตรี 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 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๐ รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจเอกชน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ น้อยสุดคืออื่นๆ(นักศึกษา) จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งสรุปเป็นรายด้านดังนี้

๑) ด้านทาน(ความเอื้อเฟื้อ ให้ความรู้และคำแนะนำ) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน นั้นโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.93$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้านปียวาจา(พูดคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปียวาจา นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยาวาจาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ด้านอรรถจริยา(การทำประโยชน์ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= ๓.๘๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้านสมานัตตตา(การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติงาน) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๙๓$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

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

เพศ จากการศึกษาประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนด้านปิยาวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา ประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุ จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันในด้านปิยาวาจาและด้านสมานัตตตา ส่วนด้านทานและด้านอรรถจริยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยภาพรวมของด้านทาน

ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference : LSD)ดังนี้

ประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีและน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปีและประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี และประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๑ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีอายุ ๒๑ - ๓๕ ปีมีความพึงพอใจต่อการ ให้การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ น้อยกว่าประชาชนที่อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยภาพรวมของ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference : LSD)ดังนี้

ด้านทาน พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญาหรือ ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ปริญญาดรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อาชีพจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	
เพศ	-	✓
อายุ	-	✓
ระดับการศึกษา	-	✓
อาชีพ	-	✓

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตดา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนไม่ค่อยรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบข้อปฏิบัติ จำนวน ๑๕ คน และต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจความต้องการให้มาพบปะประชาชนให้มากกว่านี้อยากให้จัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในแหล่งชุมชน

ด้านปิยวาจา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไพเราะสุภาพมากกว่านี้ จำนวน ๑๕ คน

ด้านอุตถจริยา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการตามความคาดหวัง จำนวน ๑๕ คน ความต้องการให้จัดกิจกรรมในชุมชนบ่อย ๆ

ด้านสมานัตตตา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการประชาชน ผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติให้เท่าเทียม เสมอภาคกัน จำนวน ๒๐ คน

จากปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ถือเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาติดต่องานราชการ ล้วนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ และอุปนิสัยใจคอ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต่างมุ่งหวังและคาดหวังไว้ก็คือ คือ การได้รับการบริการเป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งสิ่งนี้อาจเกิดขึ้นได้ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ขาดความรู้และหลักธรรมในหลักสังคหวัตถุ ๔ และขาดการนำไปปรับใช้จริง

ดังนั้น สิ่งที่เหมาะสมที่สุดก็คือ การสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังกล่าวให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง หัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ภายใต้การปกครองได้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ เมื่อผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการก็จะมีความสุขในการให้บริการและมีการพัฒนาในการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจและเต็มเปี่ยมด้วยหลักคุณธรรมในการให้บริการในครั้งต่อไป

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ **ทฤษฎี แม็กโครนิก (McComick)** ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวังซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบกับผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันตรีสมหมาย บัวจันทร์** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ **พนัโพรซันย์ ธงชัย** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงาน สัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) **ด้านทาน** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่าทานคือให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ของ ปณณร ธีรชัยพุกษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒) **ด้านปิยวาจา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด ให้บริการด้านคำพูดที่ไพเราะ แสดงความเป็นมิตร อ่อนโยนต่อผู้มารับบริการมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **พุกษา พุทธรักษ์** ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ๒) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ๓) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายกโดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ๔) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก

๓) **ด้านอัตถจริยา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่

ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระมหาบุญเพียร บุญญวิริโย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง“แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”พบว่าสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **มณีนุช ไพรดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง“การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก

๔) **ด้านสมานัตตตา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา โดยรวมมีคะแนนการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด และเต็มใจช่วยเหลือตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของ **วรรณรงค์ แคว้นน้อย** ได้ศึกษาวิจัย พบว่า สถานีอนามัยแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีป้ายอธิบายถึงหลักฐานการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลมากที่สุด และประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ประสิทธิ์ ศิริแสง** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีใน ระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด

๕.๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละส่วนอภิปรายดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความพึงพอใจต่อการพูดจาไพเราะน่าฟัง มีการวางตัวเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ปวลี หงส์สมบัติ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำมาตราการการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ ไปปฏิบัติได้ในค่อนข้างสูงส่วนเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่านำไปปฏิบัติได้อยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกันการเดินทางของนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะไปใช้สิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยสี่ ของการดำเนินชีวิต แต่ก็เป็นเรื่องของการพักผ่อนหย่อนใจเป็นนันทนาการ เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในการเสริมคุณภาพชีวิตการท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์

อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะช่วงอายุของแต่ละคนที่มาใช้บริการ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ถวัลย์ เทียนทอง** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรสและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาที่แตกต่างกันไป ความหลากหลายของสาขาวิชา และระดับการศึกษาแตกต่างกันจึงส่งผลทำให้ความความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันไปซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **จักรพันธ์ แข่งขัน**

ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัย **รภัสสา พานิกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน พบว่าระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕

อาชีฟ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประชาชนจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่ง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **สมเกษม จารักษ์** ได้วิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีฟ และประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรมต่างกัน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจนครบาลบางรัก ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจตราในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความอบอุ่นใจ โดยตรงกับทัศนคติของ ตำรวจสายตรวจซึ่งเชื่อว่าการปรากฏตัวในเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น จะเป็นการช่วยลดอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งตรงกับแนวคิดในเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย ที่เชื่อว่าการปรากฏตัวของตำรวจบ่อยๆ มีผลยับยั้งการที่จะประกอบอาชญากรรมของผู้กระทำผิด และประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในพฤติกรรมของตำรวจชั้นสัญญาบัตร มากกว่าตำรวจชั้นประทวนในการปฏิบัติงาน และเห็นว่าถ้าประชาชนและทางตำรวจสายตรวจร่วมมือกันจะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ผลดียิ่งขึ้นโดยรวมมีทัศนคติไม่แตกต่างกันพบว่า ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **สมจิตร กาหาวงศ์** เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวชทะเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจ บริการยา และการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีฟ รายได้และที่อยู่อาศัยต่างกัน โดยให้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบจำนวน

๑,๐๐๐ ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการผู้ป่วยนอกทั้ง ๕ บริการซึ่งได้แก่ บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวชทะเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจ และบริการยา และผู้ป่วยนอกที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นักเรียนและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร ค่าขาย

๕.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดํารวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดํารวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนไม่ค่อยรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบข้อปฏิบัติ ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ดํารวจพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไม่ไพเราะ นำฟังเจ้าหน้าที่พูดจาไม่มีความเต็มใจและพูดให้คำแนะนำไม่เป็นกันเองในการให้บริการประชาชน ที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ดํารวจควรต้องมีความวาจาที่ไพเราะโดยนำหลักธรรมเขามาช่วยในการให้บริการ ประชาชนตลอดจนเอาใจใส่และเต็มใจปรับเปลี่ยนการพูดจาให้เป็นกัลยาณมิตรที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ ด้านอํตถจริยา เจ้าหน้าที่ดํารวจได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการสมกับคำว่า บริการดุจญาติ พัทักษราษฏร์ ดุจครอบครัว ขณะที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ดํารวจต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการจะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ดํารวจต้องชวนชวนในการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการให้บริการ ด้านสมานัตตตาเจ้าหน้าที่ดํารวจให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการโดยมีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ดํารวจต้องวางตัวให้เหมาะสมโดยไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและจะเป็นที่ชื่นชมกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงตามข้อมูลข้างต้นแล้วย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๑. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจต่อการให้บริการ

๓. ในการให้บริการประชาชนควรมีการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการเกิดการประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง

๔. ในการให้บริการประชาชนควรมีการยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน โดยการให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นกิจหลัก

๕. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยปียวาจา

๖. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ อันเป็นการยึดตามหลักอรรถจริยา

๗. ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการบริการประชาชนถือเป็นการยึดหลักสมานัตตตา

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๒. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๓. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์

๔. ควรศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ในหน่วยงาน

๕. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด