

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๙ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ

การศึกษาข้อมูลปัจจัยของประชาชนผู้มารับบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการ มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของประชาชนผู้มารับบริการ

(n = ๑๖๙)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๘๖	๕๐.๙๐
	หญิง	๘๓	๔๙.๑๐
	รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
อายุ			
	อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๖	๒๑.๓๐
	อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี	๖๑	๓๖.๑๐
	อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี	๔๗	๒๗.๘๐
	อายุ ตั้งแต่ ๕๑ปี ขึ้นไป	๒๕	๑๔.๘๐
	รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
สถานภาพ			
	โสด	๕๕	๓๒.๕๐
	สมรส	๘๗	๕๑.๕๐
	หม้าย/หย่าร้าง	๒๐	๑๑.๘๐
	แยกกันอยู่	๗	๔.๑๐
	รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๑๖	๙.๕๐
	ม.๑ – ม.๖	๗๒	๔๒.๖๐
	ปวช. / ปวส.	๓๖	๒๑.๓๐
	ปริญญาตรี	๓๕	๒๐.๗๐
	ปริญญาโท -ปริญญาเอก	๑๐	๕.๙๐
	รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ			
	นิสิต / นักศึกษา	๔๑	๒๔.๓๐
	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๒๓.๗๐
	พนักงานบริษัทเอกชน	๓๑	๑๘.๓๐
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	๕๗	๓๓.๗๐
รวม		๑๖๙	๑๐๐.๐๐
รายได้			
	ไม่มีรายได้	๓๓	๑๙.๕๐
	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท / เดือน	๑๑	๖.๕๐
	ตั้งแต่ ๕,๐๐๑ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท / เดือน	๓๘	๒๒.๕๐
	ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๑ บาท / เดือน ขึ้นไป	๘๗	๕๑.๕๐
รวม		๑๖๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๐ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๐

อายุของประชาชนผู้มารับบริการ มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี มากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และและมีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘

สถานภาพของประชาชนผู้มารับบริการ มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ รองลงมาได้แก่สถานภาพโสด จำนวน ๕๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมา สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘ และแยกกันอยู่ มีจำนวนที่น้อยที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ม.๑-ม.๖ มากที่สุด จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐ รองลงมาได้แก่ระดับ ปวช.หรือ ปวส. จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗ รองลงมา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ และระดับปริญญาโท-ปริญญาเอก จำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐

อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๐ รองลงมามีอาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗ และเป็นพนักงานเอกชน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐

รายได้ประชาชนผู้มารับบริการ มีรายได้ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน ๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ รองลงมามีรายได้ ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ ไม่มีรายได้จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัตล่ำพูน

ความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัตล่ำพูน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัถถจริยา และด้านสมานัตตต แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัตล่ำพูน โดยภาพรวม

(n = ๑๖๙)

ข้อ	คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๓.๗๕	๐.๕๖๒	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๓.๔๒	๐.๘๒๗	ปานกลาง
๓.	ด้านอัถถจริยา	๓.๖๑	๐.๖๐๔	มาก
๔.	ด้านสมานัตตต	๓.๖๑	๐.๖๑๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๖๐	๐.๕๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัตล่ำพูน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๐$, S.D.=๐.๕๖๗) และเมื่อจำแนกรายเป็นด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านทาน อยู่ในลำดับที่มากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๗๕$, S.D.=๐.๕๖๒) รองลงมาคือด้านอัถถจริยา ($\bar{X} = ๓.๖๑$, S.D.=๐.๖๐๔) และด้านสมานัตตต ($\bar{X} = ๓.๖๑$, S.D.=๐.๖๑๓) ส่วนด้านปิยวาจาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๔๒$, S.D.=๐.๘๒๗)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานี่ ตำรวจภูธรลึ่ จ้งหวัดลำพูน ในด้านทาน

(n=๑๖๙)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	๓.๗๘	๐.๕๔๓	มาก
๒.	มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๓.๗๘	๐.๖๕๐	มาก
๓.	คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๗๖	๐.๕๕๙	มาก
๔.	จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำที่จอดรถ	๓.๗๓	๐.๖๓๒	มาก
๕.	มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน	๓.๗๑	๐.๖๗๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๗๕	๐.๕๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานี่ ตำรวจภูธรลึ่ จ้งหวัดลำพูน ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๗๕, S.D.= ๐.๕๖๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๘, S.D.= ๐.๕๔๓) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา รองลงมาคือมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน ($\bar{X}$ = ๓.๗๘, S.D.= ๐.๖๕๐) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๑, S.D.= ๐.๖๗๖) ในข้อที่ว่า มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรฐรลี จ้งหวัตล่ำพูน ในด้ำนปียววจำ

(n=๑๖๙)

ข้อ	ด้ำนปียววจำ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	๓.๕๐	๐.๙๐๗	มาก
๒.	รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ	๓.๔๗	๐.๙๐๐	ปานกลาง
๓.	ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๔๐	๐.๙๑๕	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ำฟัง	๓.๓๑	๐.๙๔๐	ปานกลาง
๕.	พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง	๓.๔๑	๐.๘๗๖	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๔๒	๐.๘๒๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรฐรลี จ้งหวัตล่ำพูน ด้ำนปียววจำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๘๒๗) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๐, S.D. = ๐.๙๐๗) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ รองลงมาคือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}$ = ๓.๔๗, S.D. = ๐.๙๐๐) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๑, S.D. = ๐.๙๔๐) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ำฟัง

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวลำพูน ในด้านอรรถจริยา

(n= ๑๖๙)

ข้อ	ด้านอรรถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๕๗	๐.๖๘๘	มาก
๒.	มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๖๔	๐.๖๒๑	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	๓.๖๑	๐.๖๒๘	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๖๓	๐.๖๐๕	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๖๓	๐.๖๒๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๖๑	๐.๖๐๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวลำพูน ด้านอรรถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๑, S.D.= ๐.๖๐๔) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๖๔, S.D.= ๐.๖๒๑) ในข้อที่ว่า มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ ($\bar{X}$ = ๓.๖๓, S.D.= ๐.๖๐๕) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๗, S.D.= ๐.๖๘๘) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน ในด้านสมานัตตตา

(n=๑๖๙)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๓.๕๙	๐.๖๔๐	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๖๔	๐.๖๑๒	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๖๓	๐.๖๐๔	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๖๐	๐.๖๓๘	มาก
๕.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๖๑	๐.๖๔๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๖๑	๐.๖๑๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๑, S.D.=๐.๖๑๓) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๖๔, S.D.=๐.๖๑๒) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X}$ = ๓.๖๓, S.D.=๐.๖๐๔) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๙, S.D.=๐.๖๔๐) ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และค่าเอฟ (F – test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชนผู้มารับบริการ

(n= ๑๖๙)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๘๖	๓.๕๗	๐.๕๘๖	๐.๖๙๒	๐.๔๙๐
หญิง	๘๓	๓.๖๓	๐.๕๔๗		

จากตาราง ๔.๗ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกเพศ ได้แก่ ชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t – test) พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลัก
หลักสัจธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจธรรม
ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของประชาชนผู้มารับบริการ

(n= ๑๖๙)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๖	๓.๓๓	๐.๖๑๘	๕.๗๔๑**	๐.๐๐๑
๒๑ - ๓๕ ปี	๖๑	๓.๕๕	๐.๕๓๙		
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๗	๓.๘๐	๐.๔๔๕		
ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๓.๗๓	.๐๖๑๐		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตาม
หลักสัจธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ที่มีอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า
๒๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๓๓), ๒๑ - ๓๕ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๕๕), ๓๖ - ๕๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๘๐) และตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป
($\bar{X}$ = ๓.๗๓) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มา
ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจ ตามหลักสัจธรรม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant
Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี กับ ๓๖-๕๐ ปี, ต่ำกว่า ๒๐ ปี
กับ ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป, และ ๒๑-๓๕ ปี กับ ๓๖-๕๐ ปี รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุของประชาชนผู้มารับบริการ

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑ - ๓๕ ปี	๐.๒๒	๐.๑๑๔	๐.๐๕๔
	๓๖ - ๕๐ ปี	๐.๔๗**	๐.๑๒๐	๐.๐๐๐
	ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๐.๔๐**	๐.๑๔๑	๐.๐๐๕
๒๑ - ๓๕ ปี	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๒๒	๐.๑๑๔	๐.๐๕๔
	๓๖ - ๕๐ ปี	๐.๒๕*	๐.๑๐๕	๐.๐๑๙
	ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๐.๑๗	๐.๑๒๙	๐.๑๖๗
๓๖ - ๕๐ ปี	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๔๗**	๐.๑๒๐	๐.๐๐๐
	๒๑ - ๓๕ ปี	๐.๒๕*	๐.๑๐๕	๐.๐๑๙
	ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๐.๗๓	๐.๑๓๔	๐.๖๐๔
ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๔๐**	๐.๑๔๑	๐.๐๐๕
	๒๑ - ๓๕ ปี	๐.๑๗	๐.๑๒๙	๐.๑๖๗
	๓๖ - ๕๐ ปี	๐.๐๗	๐.๑๓๔	๐.๖๐๔

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพของประชาชนผู้มารับบริการ

(n= ๑๖๙)

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	๕๕	๓.๔๕	๐.๕๙๙	๓.๖๘๖*	๐.๐๑๓
สมรส	๘๗	๓.๖๐	๐.๕๕๐		
หม้าย/หย่าร้าง	๒๐	๓.๙๐	๐.๕๐๙		
แยกกันอยู่	๗	๓.๘๔	๐.๑๙๘		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ๔ ประเภท ได้แก่ โสด ($\bar{X}$ = ๓.๔๕), สมรส ($\bar{X}$ = ๓.๖๐), หม้าย/หย่าร้าง ($\bar{X}$ = ๓.๙๐) และแยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = ๓.๘๔) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีดารวจ ตามหลักสังคหัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ โสด กับ หม้าย/หย่าร้าง และสมรส กับหม้าย/หย่าร้าง รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD)
จำแนกตามสถานภาพของประชาชนผู้มารับบริการ

(I) สถานภาพสมรส	(J) สถานภาพสมรส	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
โสด	สมรส	๐.๑๔	๐.๐๙๕	๐.๑๒๙
	หม้าย/หย่าร้าง	๐.๔๔**	๐.๑๔๔	๐.๐๐๒
	แยกกันอยู่	๐.๓๘	๐.๒๒๒	๐.๐๘๕
สมรส	โสด	๐.๑๔	๐.๐๙๕	๐.๑๒๙
	หม้าย/หย่าร้าง	๐.๓๐*	๐.๑๓๗	๐.๐๒๙
	แยกกันอยู่	๐.๒๓	๐.๒๑๗	๐.๒๗๒
หม้าย/หย่าร้าง	โสด	๐.๔๔**	๐.๑๔๔	๐.๐๐๒
	สมรส	๐.๓๐*	๐.๑๓๗	๐.๐๒๙
	แยกกันอยู่	๐.๐๖	๐.๒๔๓	๐.๗๙๙
แยกกันอยู่	โสด	๐.๓๘	๐.๒๒๒	๐.๐๘๕
	สมรส	๐.๒๓	๐.๒๑๗	๐.๒๗๒
	หม้าย/หย่าร้าง	๐.๐๖	๐.๒๔๓	๐.๗๙๙

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD)
จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการ

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษา	ม.๑-ม.๖	๐.๑๑	๐.๑๔๖	๐.๔๒๒
	ปวช./ปวส.	๐.๔๖**	๐.๑๕๙	๐.๐๐๔
	ปริญญาตรี	๐.๔๕**	๐.๑๖๐	๐.๐๐๕
	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	๐.๗๖**	๐.๒๑๔	๐.๐๐๐
ม.๑-ม.๖	ประถมศึกษา	๐.๑๑	๐.๑๔๖	๐.๔๒๒
	ปวช./ปวส.	๐.๓๔**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๒
	ปริญญาตรี	๐.๓๓**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๒
	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	๐.๖๔**	๐.๑๗๙	๐.๐๐๐
ปวช./ปวส.	ประถมศึกษา	๐.๔๖**	๐.๑๕๙	๐.๐๐๔
	ม.๑-ม.๖	๐.๓๔**	๐.๑๐๘	๐.๐๐๒
	ปริญญาตรี	๐.๐๐	๐.๑๒๖	๐.๙๕๙
	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	๐.๓๐	๐.๑๘๙	๐.๑๑๐
ระดับปริญญาตรี	ประถมศึกษา	๐.๔๕**	๐.๑๖๐	๐.๐๐๕
	ม.๑-ม.๖	๐.๓๓**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๒
	ปวช./ปวส.	๐.๐๐	๐.๑๒๖	๐.๙๕๙
	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	๐.๓๑	๐.๑๙๐	๐.๑๐๔
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	ประถมศึกษา	๐.๗๖**	๐.๒๑๔	๐.๐๐๐
	ม.๑-ม.๖	๐.๖๔**	๐.๑๗๙	๐.๐๐๐
	ปวช./ปวส.	๐.๓๐	๐.๑๘๙	๐.๑๑๐
	ระดับปริญญาตรี	๐.๓๑	๐.๑๙๐	๐.๑๐๔

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลัก
 สังกะสี ๔ ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน จังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังค
 ธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ

(n = ๑๖๙)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
นิสิต/นักศึกษา	๔๑	๓.๒๘	๐.๕๘๒	๘.๔๖๑**	๐.๐๐๐
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๓.๘๗	๐.๔๙๘		
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๑	๓.๕๘	๐.๔๓๗		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕๗	๓.๖๔	๐.๕๕๗		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
 ตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ นิสิต/
 นักศึกษา ($\bar{X}$ = ๓.๒๘) , ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ = ๓.๘๗) , พนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X}$ = ๓.๕๘)
 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}$ = ๓.๖๔) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความ
 พึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจ ตามหลักสังคหัตถธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่าง
 นัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ นิสิต/
 นักศึกษา กับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, นิสิต/นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน, นิสิต/นักศึกษา
 กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัทเอกชน และ ข้าราชการ/
 รัฐวิสาหกิจ กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD)
จำแนกตามอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean	Std. Error	Sig.
		Difference (I-J)		
นิสิต/นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐.๕๙**	๐.๑๑๘	๐.๐๐๐
	พนักงานบริษัทเอกชน	๐.๓๐*	๐.๑๒๖	๐.๐๑๘
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๐.๓๕**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๑
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นิสิต/นักศึกษา	๐.๕๙**	๐.๑๑๘	๐.๐๐๐
	พนักงานบริษัทเอกชน	๐.๒๘*	๐.๑๒๗	๐.๐๒๕
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๐.๒๓*	๐.๑๐๙	๐.๐๓๒
พนักงานบริษัทเอกชน	นิสิต/นักศึกษา	๐.๓๐*	๐.๑๒๖	๐.๐๑๘
	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐.๒๘*	๐.๑๒๗	๐.๐๒๕
	ประกอบธุรกิจ	๐.๐๕	๐.๑๑๘	๐.๖๖๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	นิสิต/นักศึกษา	๐.๓๕**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๑
	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐.๒๓*	๐.๑๐๙	๐.๐๓๒
	พนักงานบริษัทเอกชน	๐.๐๕	๐.๑๑๘	๐.๖๖๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ของประชาชนผู้มารับบริการ (n= ๑๖๙)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	๓.๕๑	๐.๗๓๙	๘.๒๒๒**	๐.๐๐๐
ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๓๘	๓.๖๑	๐.๖๐๐		
ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป	๘๗	๓.๗๕	๐.๔๗๙		
ไม่มีรายได้	๓๓	๓.๒๑	๐.๕๑๔		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน ($\bar{X}$ = ๓.๕๑), ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ($\bar{X}$ = ๓.๖๑), ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป ($\bar{X}$ = ๓.๗๕) และไม่มีรายได้ ($\bar{X}$ = ๓.๒๑) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีดำรงจตุรลี ตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน กับไม่มีรายได้และตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป กับ ไม่มีรายได้ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๗

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้ของประชาชนผู้มารับบริการ

(I) รายได้	(J) รายได้	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๐๙	๐.๑๘๒	๐.๕๙๔
	ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป	๐.๒๓	๐.๑๗๐	๐.๑๗๒
	ไม่มีรายได้	๐.๓๐	๐.๑๘๕	๐.๑๐๓
ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๐๙	๐.๑๘๒	๐.๕๙๔
	ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป	๐.๑๓	๐.๑๐๓	๐.๑๐๙
	ไม่มีรายได้	๐.๔๐**	๐.๑๒๗	๐.๐๐๒
ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๒๓	๐.๑๗๐	๐.๑๗๒
	ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๑๓	๐.๑๐๓	๐.๑๙๐
	ไม่มีรายได้	๐.๕๓**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๐
ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๓๐	๐.๑๘๕	๐.๑๐๓
	ตั้งแต่ ๕,๐๐๐ ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๐.๔๐**	๐.๑๒๗	๐.๐๐๒
	ตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน ขึ้นไป	๐.๕๓**	๐.๑๐๙	๐.๐๐๐

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

ตารางที่ ๔.๑๘ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า F		
๑	เพศ	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-๐.๖๙๒	-	๐.๔๙๐	ปฏิเสธ
๒	อายุ	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-	๕.๗๔๑	๐.๐๐๑	ยอมรับ
๓	สถานภาพ	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-	๓.๖๘๖	๐.๐๑๓	ยอมรับ
๔	การศึกษา	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-	๖.๙๐๗	๐.๐๐๐	ยอมรับ
๕	อาชีพ	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-	๘.๔๖๑	๐.๐๐๐	ยอมรับ
๖	รายได้	คุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม	-	๘.๒๒๒	๐.๐๐๐	ยอมรับ

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน จำนวน ๖ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วน สมมติฐานที่ ๒,๓,๔,๕ และ ๖ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของสถานีดารวจฤธรรลั จังหวัดล่ำพูน

๔.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของสถานีดารวจฤธรรลั จังหวัดล่ำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มารับบริการส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของสถานีดารวจฤธรรลั จังหวัดล่ำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของสถานีดารวจฤธรรลั จังหวัดล่ำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ขาดการเอาใจใส่ในการให้บริการ	๙
๒	ไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการ	๗
๓	การให้บริการเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น	๕
๔	บริการด้วยความไม่เต็มใจ	๓

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับขาดการเอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมาเป็น ไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับบริการด้วยความไม่เต็มใจ จำนวน ๔ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหวัดฤธรรม ของสถานีดารวจฤธรรลั จังหวัดล่ำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาชนที่มาใช้บริการ	๑๒
๒	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	๘
๓	ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔
๔	ควรเอาใจใส่กับงานที่ปฏิบัติ	๒

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้าน ทาน เกี่ยวกับคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาชนที่มาใช้บริการ มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุด ควรเอาใจใส่ กับงานที่ปฏิบัติ จำนวน ๒ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ คุณภาพใน การให้บริการตามหลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มารับบริการส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณ ทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายไม่ไพเราะ พูดจาด้วยความไม่เต็มใจ	๙
๒	ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	๓
๓	พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่ไม่นุ่มนวล	๓
๔	ไม่มีความเป็นกันเอง	๒

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านปียวจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พูดจาทักทายไม่ไพเราะ พูดจาด้วยความไม่เต็มใจ มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๓ คน และน้อย ที่สุด ไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการตาม หลักสัณทัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านปียวจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรจะพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น้าฟัง	๑๕
๒	ควรพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และกันเอง	๙
๓	รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ	๗
๔	ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	๓

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้าน ปัญหา เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ควรจะพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน รองลงมา ควรพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และกันเอง จำนวน ๙ คน และน้อยที่สุด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง จำนวน ๓ คน

๔.๔.๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มารับบริการส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน	๑๑
๒	ไม่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อประชาชนต้องการ	๖
๓	ไม่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	๖
๔	ไม่มีความเสียสละในการให้บริการ	๒

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในด้านอรรถจริยา เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ไม่ดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน รองลงมา ไม่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อประชาชนต้องการ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด ไม่มีความเสียสละในการให้บริการ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา	๘
๒	ควรจะต้องมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๖
๓	จะต้องมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๔
๔	มีความเสียสละในการให้บริการประชาชน	๔

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้าน อรรถจริยา เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมา ควรจะต้องมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ จำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด มีความเสียสละในการให้บริการประชาชน จำนวน ๔ คน

๔.๔.๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ประชาชนผู้มารับบริการส่วนมากระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๕ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค มีการเลือกปฏิบัติ	๑๔
๒	บริการด้วยความไม่เสมอต้นเสมอปลาย	๘
๓	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ	๗
๔	ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ	๔

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในด้านสมานัตตดา เกี่ยวกับ ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค มีการเลือกปฏิบัติ มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน รองลงมา บริการด้วยความไม่เสมอต้นเสมอปลาย จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุด ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ จำนวน ๔ คน

ตารางที่ ๔.๒๖ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๗
๒	ควรปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับประชาชนที่มาติดต่อ ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๖

๓	จะต้องบริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๔
๔	อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน	๒

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มากที่สุดจำนวน ๗ คน รองลงมา ควรปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับประชาชนที่มาติดต่อ ทำให้ไม่รู้สึกรำคาญจำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ๒ คน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าเสนอได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๗ รูป/คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| ๑) พระครูสุวัฒนนิมิต | เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิริไล |
| ๒) พ.ต.อ. จีระดิษฐ์ อรุณจันทร์ภักดี | ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธร |
| ๓) พ.ต.ท. สุระศักดิ์ ชื่นแก้ว | พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ |
| ๔) ร.ต.ต. เสน่ห์ มะโนจิตร | คณะกรรมการตำรวจ |
| ๕) นางสาวณัฐกานต์ ฉางข้าวคำ | นิติกร |
| ๖) นายนิรันดร์ ปาละมา | ครูชำนาญการพิเศษ |
| ๗) นายสุกิจ ตุ่นวงศ์ | กำนันตำบลป่าไผ่ |
| ๘) นายวิจิต ไหมธรรม | ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๓ ตำบลลิ |

ผลการวิจัยพบว่า

๑) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน ด้านหลักสังคหัตถุธรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม การรับบริการตามหลักสังคหัตถุธรรมเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการไม่ถือตัวไม่ถือตน เป็นกันเองและในการช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ^๑ นำเอาหลักสังคหัตถุธรรมมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่^๒

^๑ สัมภาษณ์ ร.ต.ต. เสน่ห์ มะโนจิตร, คณะกรรมการตำรวจ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๒ สัมภาษณ์ นางสาวณัฐกานต์ ฉางข้าวคำ, นิติกร, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการบริการ คือ การให้ การเสียสละแบ่งปัน การช่วยเหลือ การเป็นผู้มีวาจาที่น่าฟัง การประพฤติประโยชน์ การวางตนให้เหมาะสม

กล่าวโดยสรุปแล้ว สังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

๒) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านทาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรลี ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน ได้รับความอนุเคราะห์ การอำนวยความสะดวก ความสะดวก ปลอดภัย และคำแนะนำที่เป็นความรู้^๓ ปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนด้วยความสนใจ ตั้งใจ เพื่อที่จะให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สบายใจ เชื่อใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจ^๔

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในด้านทานด้วยจิตอนุเคราะห์ ช่วยเหลือประชาชน เมื่อยามเดือดร้อน มีอภัยภัยไมตรีโอบอ้อมต่อประชาชน และสามารถทำให้สถานีตำรวจ๓ธรีเป็นหน่วยงานที่ประชาชนพึงพาได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว คุณภาพในการให้บริการ ด้านทาน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

^๓ สัมภาษณ์ นายวิจิต ใหมธรรม, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๓ ตำบลลี, ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗.

^๔ สัมภาษณ์ พระครูสุวัฒนินนนาท, เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิวิไล , ๓ สิงหาคม ๒๕๕๗.

๓) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรมของสถานีดํารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า มีความเห็นเกี่ยวกับได้รับการจากสถานีดํารวจภูธรลี้ ตามหลักสังคหัตถธรรม ด้านปิยวาจา คือความเป็นผู้มีวาจาที่น่ารัก ใช้วิธีการพูดที่สุภาพและมีการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายประชาชน ทำให้การบริการเป็นที่รักและพึงพอใจของประชาชน^๕ เจ้าหน้าที่มีการใช้คำพูดที่ฟังแล้วประทับใจ^๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อ โดยการใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม^๗

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการโดยมีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดจาหยาบค้าย พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจ ถือเป็นหลักธรรมที่เจ้าหน้าที่ควรใช้

กล่าวโดยสรุปแล้ว คุณภาพในการให้บริการ ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ดํารวจจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง

๔) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรมของสถานีดํารวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่าความเห็นเกี่ยวกับได้รับการจากสถานีดํารวจภูธรลี้ ตามหลักสังคหัตถธรรม ด้านอรรถจริยา คือการประพฤติประโยชน์ เจ้าหน้าที่ดํารวจให้การช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ^๘ เจ้าหน้าที่ดํารวจประพฤติปฏิบัติต่อประชาชนเสมือนเป็นญาติ^๙ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจในการให้บริการ

จากคำกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่า ให้ความอนุเคราะห์แต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ แนะนำในสิ่งที่ถูกต้อง ประพฤติปฏิบัติตนต่อประชาชนด้วยความเต็มใจ เห็นประชาชนมีความสำคัญ ทำตนเป็นที่น่าเชื่อถือ เชื่อมมั่น และเห็นความทุกข์และเน้นประชาชนเป็นหลัก

กล่าวโดยสรุปแล้ว คุณภาพในการให้บริการ ด้านอรรถจริยา เจ้าหน้าที่ดํารวจจะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

^๕ สัมภาษณ์ พ.ต.ท. สุระศักดิ์ ชันแก้ว, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๖ สัมภาษณ์ นายสุกิจ ตุ่นวงศ์, กำนันตำบลป่าไผ่, ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗.

^๗ สัมภาษณ์ พ.ต.อ. จีรรัฐติกุล อรุณจันทร์ภักดี, ผู้กำกับสถานีดํารวจภูธรลี้, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^๘ สัมภาษณ์ นายนิรันดร์ ปาละมา, ครูชำนาญการพิเศษ, ๘ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^๙ สัมภาษณ์ นายสุกิจ ตุ่นวงศ์, กำนันตำบลป่าไผ่, ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗.

๕) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่าความเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการจากสถานีดารวจภูธรลี ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านสมานัตตตา คือการวางตนเสมอ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เป็นกลางและเสมอภาคยุติธรรม^{๑๐} มีการวางตนเสมอ ให้ความยุติธรรมกับประชาชนที่เดือดร้อน^{๑๑} ให้บริการประชาชนด้วยความยุติธรรม เทียบตรงเสมอภาค ไม่ลำเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง^{๑๒}

จากคำกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่า การบริการที่เสมอดันเสมอปลาย มีความตั้งใจในการให้บริการทุกครั้ง มีความยุติธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมายและปฏิบัติตามความเหมาะสมแก่ฐานะตนที่ควรจะเป็น

กล่าวโดยสรุปแล้ว คุณภาพในการให้บริการ ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติตามกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอดันเสมอปลายเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อม อารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา (๓.๗๘=มาก) เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการที่ดีมาก จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจประชาชนที่มาใช้บริการ”^{๑๓}

^{๑๐} สัมภาษณ์ นายวิจิต ไหมธรรม, ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๓ ตำบลลี, ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๑} สัมภาษณ์ พระครูสุวัฒนินนนาท, เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิริวิไล, ๓ สิงหาคม ๒๕๕๗.

^{๑๒} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. สุระศักดิ์ ชันแก้ว, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๑๓} สัมภาษณ์ พระครูสุวัฒนินนนาท, เจ้าอาวาสวัดใหม่ศิริวิไล, ๓ สิงหาคม ๒๕๕๗.

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านปียวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านปียวาจา ซึ่งหมายถึงเจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปียวาจา คือถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รัก ผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น บางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ หากคำพูดด้วยรัก หวังดี ปรารถนาดี

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ด้านปียวาจา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ (๓.๕๐ = มาก) เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นในคุณภาพในการให้บริการที่ดีมาก จากคำกล่าวที่ว่า “ใช้วิธีการพูดที่สุภาพและมีการยิ้มแย้มทักทายประชาชน ทำให้เป็นที่รักของประชาชน”^{๑๔}

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านอรรถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอรรถจริยา ซึ่งหมายถึงช่วยเหลือผู้อื่น หรือเรียกว่า สงเคราะห์ผู้อื่นโดยการกระทำหรือประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คนทางกาย วาจาและใจ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา ในเรื่องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน (๓.๖๔= มาก) เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นในคุณภาพในการให้บริการที่ดีมาก ซึ่งเป็นความสำคัญของการให้บริการ จากคำกล่าวที่ว่า “เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ”^{๑๕}

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านสมานัตตตา ซึ่งหมายถึงความมีตนสม่าเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้นๆ ลงๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูกว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือไม่ลืมนั่น ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว

^{๑๔} สัมภาษณ์ พ.ต.อ. จีระดิฏกุล อรุณจันทร์ภักดี, ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรลี้, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายนิรันดร์ ปาละมา, ครูชำนาญการพิเศษ, ๘ ตุลาคม ๒๕๕๗.

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็น กันเอง มีอหยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา (๓.๖๔= มาก) เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นในคุณภาพใน การให้บริการที่ดีมาก เป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการที่ต้องมีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่ จากคำกล่าวที่ว่า “ให้บริการประชาชนด้วยความยุติธรรม เทียงตรง เสมอภาค ไม่ลำเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง”^{๑๖}

^{๑๖} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. สุระศักดิ์

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสถานีดารวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีการแบบผสม (Mixed Methods)



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการบ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริการในระดับหนึ่ง คือ สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดต็มน้ำใจกล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดจนคำแสดงประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย

คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน จากการวิจัยสามารถบ่งบอกได้ถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งปรากฏผ่านหลักสังคหวัตถุธรรม ทั้งในด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ดังแผนภาพที่ ๔.๑ อันได้แก่ ด้านทาน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง ด้านอตถจริยา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกรำคาญ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรลี จะเป็นเครื่องมือและแนวทางในการเสริมสร้างและการพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ให้ดียิ่งขึ้นไป