

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๕ แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๗ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชน ผู้มารับการให้บริการ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพทางครอบครัว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดัง ตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๓	๓๗.๖
หญิง	๒๓๗	๖๒.๔
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๖	๑๔.๗
๒๐-๓๕ ปี	๑๑๒	๒๙.๕
๓๖-๕๐ ปี	๑๓๙	๓๖.๖
มากกว่า ๕๑ ปี ขึ้นไป	๗๓	๑๙.๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๒	๒๙.๕
ม.๓-ม.๖ หรือ ปวช.	๑๑๐	๒๙.๑
ปวส.-ปริญญาตรี	๑๑๙	๓๑.๓
ปริญญาโท-ปริญญาเอก	๒๙	๗.๖
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖๙	๔๔.๕
๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๖๓	๑๖.๖
๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑๓	๒๙.๗
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๙.๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐
อาชีพ		
รับจ้าง/เกษตรกร	๑๓๓	๓๕.๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๕	๑๗.๑
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๑๓๕	๓๕.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔๗	๑๒.๔
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐

สถานภาพทางครอบครัว		
โสด	๑๑๔	๓๐.๐
แต่งงานแล้ว(อยู่ด้วยกัน)	๑๑๔	๓๐.๐
แต่งงานแล้ว(แยกกันอยู่)	๑๐๕	๒๗.๖
หย่าร้าง	๓๗	๙.๗
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชาชน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน ๒๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔ และเป็นชายจำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖ รองลงมา มีอายุ ๒๑-๓๕ จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕ และน้อยที่สุดมีอายุระหว่างต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับ ปวส.-ปริญญาตรี จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓ และสูงกว่าเป็นระดับ ม.๓-ม.๖ จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙ และน้อยสุดระดับ ปริญญาโท-ปริญญาเอกจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖

รายได้ต่อเดือน มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ และมีรายได้รองลงมา ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๓ คน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗ และมีรายได้มากที่สุด มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพ ค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ และจำนวนน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔

สถานภาพทางครอบครัว โสดและ แต่งงานแล้ว(อยู่ด้วยกัน) จำนวน ๑๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ รองลงมาแต่งงานแล้ว(แยกกันอยู่) จำนวน ๑๐๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ และน้อยสุด หย่าร้าง จำนวน ๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙.๗

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน การให้บริการตามหลักสัจจัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนโดยภาพรวม (n=๓๘๐)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหลักสัจจัตถุ ๔ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	ด้านทาน	๔.๐๔๗	๐.๔๖๗	มาก
๒.	ด้านปิยวาจา	๔.๐๒๘	๐.๔๗๕	มาก
๓.	ด้านอรรถจริยา	๓.๙๑๔	๐.๕๓๒	มาก
๔.	ด้านสมานัตตตา	๔.๐๘๔	๐.๔๙๐	มาก
ในภาพรวม		๔.๐๔๕	๐.๓๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๔๕, S.D.=๐.๕๙๓$) และเมื่อจำแนกรายเป็นด้านแล้วพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมด้านสมานัตตตา อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๐๘๔, S.D.=๐.๔๙๐$) รองลงมาคือด้านทาน ($\bar{X}=๔.๐๔๗, S.D.=๐.๔๖๗$) ส่วนด้านอรรถจริยา อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=๓.๙๑๔, S.D.=๐.๕๓๒$)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรมของ
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

(n=๓๘๐)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม	๔.๕๓	๐.๖๕๙	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่าง ทัวถึง	๔.๑๑	๐.๕๕๐	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ชัดเจน	๓.๘๗	๐.๗๑๙	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้	๓.๘๔	๐.๗๑๙	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ ได้จัดช่องทางสำหรับบริการผู้สูงอายุ และคนพิการ	๓.๘๙	๐.๗๑๙	มาก
ภาพรวม		๔.๐๔๗	๐.๕๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนมีความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๔๗, S.D.=๐.๕๖๗$) และเมื่อจำแนกรายเป็นด้านทาน แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๓, S.D.=๐.๖๕๙$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่าง ทัวถึง ($\bar{X}=๔.๑๑, S.D.=๐.๕๕๐$) ส่วนเจ้าหน้าที่ เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=๓.๘๗, S.D.=๐.๗๑๙$)

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรของ
ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวจา

(n=๓๘๐)

ข้อ	ด้านปิยวจา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่บริการจัดเอกสารให้กัน ประชาชนผู้มารับบริการ ถูกต้องรวดเร็ว	๔.๐๓	๐.๗๔๕	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน	๔.๓๕	๐.๗๔๖	มาก
๓.	มีการให้บริการต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จในชั้น ตอนเดียว ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย	๔.๐๖	๔.๐๖	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็น กันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา	๓.๘๙	๐.๖๕๕	มาก
๕.	มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความ สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม	๓.๘๐	๐.๖๗๑	มาก
ภาพรวม		๔.๐๒๘	๐.๔๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าประชาชนมีความ ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัด
ลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๒๘, S.D.=๐.๔๗๕$)
และเมื่อจำแนกรายเป็นด้านปิยวจา แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ยืดหยุ่น
เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๓๕, S.D.=๐.๗๔๖$) รองลงมา
เจ้าหน้าที่ บริการจัดเอกสารให้กัน ประชาชนผู้มารับบริการ ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X}=๔.๐๓$,
 $S.D.= ๐.๗๔๕$) ส่วนมีระบบบัตรคิวให้ประชาชน ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม อยู่ใน
ลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=๓.๘๐, S.D.=๐.๖๗$)

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัทธิธรรมของ
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา

(n=๓๘๐)

ข้อ	ด้านอรรถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อ ราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๘๒	๐.๗๖๐	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๓.๘๗	๐.๗๖๗	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่แยกประเภทของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	๓.๙๓	๐.๗๖๒	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ ได้มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก	๓.๙๓	๐.๗๖๖	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกการจัดเอกสาร กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๔.๐๓	๐.๗๒๐	มาก
ภาพรวม		๓.๙๑๔	๐.๕๓๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนมีความ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัทธิธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.914, S.D.=0.532$) และเมื่อจำแนกรายเป็นด้านอรรถจริยา แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกการจัดเอกสาร กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.03, S.D.=0.720$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แยกประเภทของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.93, S.D.=0.762$) ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อ ราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลายอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.82, S.D.=0.760$)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของ
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตา

(n=๓๘๐)

ข้อ	ด้านสมานัตตา	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.	
๑.	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔.๐๑	๐.๗๒๕	มาก
๒.	เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชน ต้องการความช่วยเหลือ	๔.๐๔	๐.๗๔๐	มาก
๓.	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มา ติดต่อ ราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย	๔.๐๔	๐.๗๖๑	มาก
๔.	เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปฏิบัติหน้าที่เมื่อ ได้ช่วย เหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน	๔.๓๓	๐.๖๙๓	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสะดวกเป็น กันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๔.๐๑	๐.๖๕๐	มาก
ภาพรวม		๔.๐๘๔	๐.๔๙๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนมีความ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานตามหลัก สังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๘๔, S.D.=๐.๔๙๐$) และเมื่อ จำแนกรายเป็นด้านสมานัตตา แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้ช่วยเหลือ หรือให้การบริการแก่ประชาชน อยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๓๓, S.D.=๐.๖๙๓$) รองลงมาพบว่า เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชน ต้องการความช่วยเหลือและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่กับ ประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย ($\bar{X}=๔.๐๔, S.D.=๐.๗๔๐$) ส่วนเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาอยู่ในลำดับน้อย ที่สุด($\bar{X}=๓.๘๐, S.D.=๐.๖๗$)

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรณของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูนตามปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพทางครอบครัว ในการใช้บริการแสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)การทดสอบค่า(f-test)โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรณของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรณของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูนในภาพรวมจำแนกตามเพศ

(n=๓๘๐)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๔๓	๔.๐๒๓	๐.๔๐๖	๐.๑๙๓	๐.๘๔๗
หญิง	๒๓๗	๔.๐๑๖	๐.๓๓๑		

จากตาราง ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒธรรณของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศได้แก่ ชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒๓ และหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑๖ ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตตุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโง้ง จังหวัดลำพูนแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตตุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโง้ง จังหวัดลำพูนในภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n = ๓๘๐)

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๖	๓.๙๘๕	๐.๔๐๘	๑.๕๒๖	๐.๒๐๗
๒๑-๓๕ ปี	๑๑๒	๓.๙๖๙	๐.๓๓๕		
๓๖-๕๐ ปี	๑๓๙	๔.๐๕๗	๐.๓๔๒		
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๗๓	๔.๐๔๕	๐.๓๘๙		

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ การปฏิบัติงานตามหลักสัณคหัตตุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโง้ง จังหวัดลำพูน ที่มีช่วงอายุต่างกัน อายุ ๓๖-๕๐ ปี, ๒๑-๓๕ ปี,มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป,และต่ำกว่า ๒๐ ปี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๕๗, ๓.๙๘๕, ๓.๙๖๙, และ ๔.๐๔๕ ตามลำดับ)โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับ การมีส่วนร่วม ต่อ การปฏิบัติงานตามหลัก สัณคหัตตุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโง้ง จังหวัด ลำพูน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ รายละเอียดตาม ตารางที่ ๔.๘

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลัก
 สังกตัตถธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
 แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคตัตถธรรม
 ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๐)

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	๑๒๒	๔.๐๒๒	๐.๐๔๓	๑.๓๒๙	๐.๒๖๕
ม.๓ – ม.๖หรือปวช.	๑๑๐	๓.๙๙๔	๐.๓๗๘		
ปวส. -ปริญญาตรี	๑๑๙	๔.๐๐๘	๐.๓๑๔		
ปริญญาโท- ปริญญาเอก	๒๙	๔.๑๔๑	๐.๒๖๐		

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติงาน
 ตามหลักสังคตัตถธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่มีระดับ
 การศึกษาต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา,ม.๓-ม.๖หรือปวช.,ปวส.-ปริญญาตรี และปริญญา
 โท-ปริญญาเอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔๑,๔.๐๒๒,๔.๐๐๘,๓.๙๙๔ ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์
 ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับ
 การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคตัตถธรรม ของข้าราชการตำรวจ
 สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน
 ที่ตั้งไว้ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๙

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหลัก
 สังกตัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน
 แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสังกตัตถุธรรม
 ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๐)

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖๙	๔.๐๒	๐.๓๘๙	๐.๙๑๘	๐.๔๓๒
๑๐,๐๐๐- ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๓	๔.๐๐	๐.๓๗๐		
๑๕,๐๐๐- ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑๓	๓.๙๘	๐.๓๒๐		
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๔.๑๐	๐.๓๒๒		

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
 ตามหลักสังกตัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนโดยภาพรวม
 ที่มีรายได้ต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่รายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท รายได้ ๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐บาท
 รายได้๑๕,๐๐๐- ๒๐,๐๐๐บาท และมากกว่า๒๐,๐๐๐บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 ๔.๑๐,๔.๐๒,๔.๐๐,๓.๙๘ ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสังกตัตถุธรรมของ
 ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึง
 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๐

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรม
ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรม
ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมจำแนกตามอาชีพของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๐)

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับจ้าง/เกษตรกร	๑๓๓	๔.๐๑๐	๐.๓๘๕	๐.๐๙๒	๐.๙๖๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๕	๔.๐๓๖	๐.๓๓๒		
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๑๓๕	๔.๐๑๕	๐.๓๓๑		
นักเรียน/นักศึกษา	๔๗	๔.๐๒๗	๐.๔๑๖		

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติงาน
ตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม
ที่มีอาชีพต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ รับจ้าง/เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/นักธุรกิจ
นักเรียน/นักศึกษา และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓๖,...๔.๐๒๗,... ๔.๐๑๕,๔.๐๑๐ ตามลำดับ) โดย
ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการปฏิบัติงานตามหลัก สัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัด
ลำพูน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ รายละเอียดตามตาราง

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของ
ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุ
ธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวม จำแนกตาม
สถานภาพทางครอบครัว ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๐)

สถานภาพทางครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	๑๔๔	๔.๐๑๐	๐.๔๐๗	๐.๓๖	๐.๘๓๓
แต่งงานแล้ว(อยู่ด้วยกัน)	๑๔๔	๔.๐๑๔	๐.๓๔๖		
แต่งงานแล้ว(แยกกันอยู่)	๑๐๕	๔.๐๓๓	๐.๓๒๙		
หย่าร้าง	๓๗	๓.๙๘๗	๐.๓๖๖		

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม ที่มีสถานภาพทางครอบครัวในการใช้บริการต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ โสด แต่งงานแล้ว (อยู่ด้วยกัน) แต่งงานแล้ว(แยกกันอยู่) หย่าร้าง และอื่นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓๓, ๔.๐๑๔, ๔.๐๑๐, ๓.๙๘๗, ตามลำดับ) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพทางครอบครัว ในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๓ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig	ผลการทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		
๑	เพศ	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	๐.๑๙๓	-	๐.๘๔๗	ปฏิเสธ
๒	อายุ	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	-	๑.๕๒๖	๐.๒๐๗	ปฏิเสธ
๓	ระดับการศึกษา	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	-	๑.๓๒๙	๐.๒๖๕	ปฏิเสธ
๔	รายได้	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	-	๐.๙๑๘	๐.๔๓๒	ปฏิเสธ
๕	อาชีพ	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	-	๐.๐๙๒	๐.๙๖๔	ปฏิเสธ
๖	สถานภาพครอบครัว	การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน	-	๐.๓๖๕	๐.๘๓๓	ปฏิเสธ

จากตาราง ๔.๑๓ ว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน จำนวน ๖ สมมติฐาน การปฏิบัติงานตามหลักสัจจกัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้นปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ปฏิเสธสมมติฐานทุกด้าน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโองจังหวัดลำพูน

ตารางที่ ๔.๑๔ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโองจังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
ด้านทาน		
๑	การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียวทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง	๗
๒	จำนวนเจ้าหน้าที่มีไว้คอยให้คำแนะนำไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน	๖
๓	ขาดการเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	๔
๔	ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น	๓

จากตารางที่ ๔.๔.๑พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสัจจธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียวทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมาเป็นคนเจ้าหน้าที่มีไว้คอยให้คำแนะนำไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน จำนวน ๖ คน และน้อยสุด ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอน การให้บริการเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๑๕ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามหลักสังคห
 วัตถุประสงค์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านทาน		
๑	ควรมีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	๑๑
๒	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคล	๗
๓	ควรมีการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการรับบริการแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่จะได้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	๕
๔	ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการมาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น	๓

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุประสงค์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ ควรมีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน รองลงมาเป็นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคลจำนวน ๗ คน และน้อยที่สุด ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการมาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๑๖ ข้อคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
ด้านปียวาจา		
๑	พูดเสียงดังไม่เก็บความรู้สึกในรายที่มีเอกสารมาไม่ครบ บางครั้งจะกล่าวคำไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ	๕
๒	ขาดการพิจารณาคำพูดที่ดีและเหมาะสมก่อนพูดกับประชาชน	๓
๓	ใช้อารมณ์ฉุนเฉียว แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางไม่เก็บอารมณ์ ทำให้ประชาชน รู้สึกน้อยใจ เสียใจ	๒

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคจากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ มากที่สุด พูดเสียงดังไม่เก็บความรู้สึกในรายที่มีเอกสารมาไม่ครบ บางครั้งจะกล่าว คำไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ จำนวน ๕ คน รองลงมา ขาดการพิจารณาคำพูดที่ดีและเหมาะสมก่อนพูดกับประชาชน จำนวน ๓ คน และน้อยที่สุด ใช้อารมณ์ฉุนเฉียว แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางไม่เก็บอารมณ์ ทำให้ประชาชน รู้สึกน้อยใจ เสียใจ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๑๗ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปฏิบัติงานตามหลักสังคห
 วัฒนธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านปียาจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านปียาจา		
๑	เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะทุก คนยังขาดความเอื้อเฟื้อ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ ประชาชนอย่างเต็มที่	๗
๒	ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจแก่ ประชาชนผู้มารับบริการ	๖
๓	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วย น้ำเสียงไพเราะ น่ารักแก่ประชาชน	๒

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ จากคำถาม
 ปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัฒนธรรม
 ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในปียาจา ตามลำดับความสำคัญจาก
 มากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะทุกครั้ง ขาดความ
 เอื้อเฟื้อกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่มากที่สุด จำนวน ๗ คน รองลงมา
 ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๖ คน
 และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยน้ำเสียงไพเราะ น่ารัก
 แก่ประชาชน จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๑๘ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒุนิยมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
ด้านอรรถกรรยา		
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งอาจเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการทำงาน	๙
๒	เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่	๕
๓	เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชน ผู้มาใช้บริการ	๔
๔	เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่	๓

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒุนิยมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งอาจเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการทำงาน มากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่จำนวน ๕ คน และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๑๙ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านอัตถจริยา		
๑	เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำชี้แจง ข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๘
๒	เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๖
๓	เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่	๕
๔	เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชน อย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ในอัตถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำชี้แจง ข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๖ คน และน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชน อย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น โดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดคุณธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
ด้านสมานัตตตา		
๑	เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียมเสมอภาค และเลือกปฏิบัติต่อประชาชน	๘
๒	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน	๗
๔	เจ้าหน้าที่ขาดการชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจ ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารกับประชาชน	๕
๓	ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ	๓

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมาก ระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดคุณธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียมเสมอภาค และเลือกปฏิบัติต่อประชาชน มากที่สุด จำนวน ๘ คน รองลงมาเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน จำนวน ๗ คน และน้อยที่สุด ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ จำนวน ๓ คน

ตารางที่ ๔.๒๑ ข้อคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานตามหลัก
 สังกะยัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านสมานัตตตา		
๑	เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ด้วย ความเต็มใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ	๙
๒	เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือ ประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว เต็มที่	๗
๓	เจ้าหน้าที่ควรวางตนเป็นกลาง ให้ความเท่าเทียม เสมอภาค กับประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕
๔	เจ้าหน้าที่ที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอรับใช้บริการด้วย อหยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๔

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ จากคำถาม
 ปลายเปิดของแบบสอบถาม ผู้ตอบส่วนมากระบุปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักสังกะยัตถุธรรม
 ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับ
 ความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการ
 สมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วย ความเต็มใจแก่ประชาชน
 ผู้มารับบริการมากที่สุด จำนวน ๙ คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการ
 ช่วยเหลือประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว เต็มที่ จำนวน ๗ คน และน้อยสุด เจ้าหน้าที่ที่ควรใส่ใจ
 ในการช่วยเหลือผู้มาขอรับใช้บริการด้วยอหยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๔ คน

๔.๕ แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าสนใจได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๗ คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย^๑

๑. พระครูวิจิตรธรรมธาดา รองเจ้าคณะอำเภอบ้านโฮ่ง อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน
๒. พันตำรวจเอกธีรภัทร์ คงพาณิชย์ ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง
๓. พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นน้อย รองผู้กำกับการสืบสวนสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง
๔. พันตำรวจโทวีระพงษ์ เหลืองทอง พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ สถานี ตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง
๕. พันตำรวจตรีตินันท์ จันไทย พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ สถานี ตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง
๖. นางกรตนา อินแก้ว คณะกรรมการตรวจสอบข้าราชการตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง
๗. นายผิน มายาง กำนันตำบลบ้านโฮ่ง ต.เหล่ายาว อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน

ผลการวิจัยพบว่า

๔.๕.๑ แนวทางประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทนาย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในด้านทนาย มีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคล ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการมาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น

๔.๕.๒ แนวทางประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านปียวาจา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสังกัดวุฒิสภาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในปียวาจา เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับ

^๑ สัมภาษณ์, ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๑๒ คน, ๑๕ - ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

ประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะทุกครั้ง^๒ ขาดความเอื้อเฟื้อกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด^๓ หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ^๔

๔.๕.๓ แนวทางประชาชนต่อ การปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในอัตถจริยา เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำชี้แจง ข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ^๕ เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือ ผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ^๖ เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชน อย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น โดยไม่เลือกปฏิบัติ^๗

๔.๕.๔ แนวทางประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียมเสมอภาค และเลือกปฏิบัติต่อประชาชน^๘ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ^๙

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผลอันเกิดจากความตั้งใจจริงและความบริสุทธิ์ใจในการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เป็นสิ่งที่ดี และที่สำคัญความตั้งใจนั้นต้องไม่มีอคติเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นแล้ว ความตั้งใจจริงและ

^๒ พระครูวิจิตรธรรมธาดา, รองเจ้าคณะอำเภอบ้านโฮ่ง, อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^๓ พันตำรวจเอกธีรภัทร์ คงพาณิชย์, ผู้กำกับสถานีตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^๔ พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นอภัย, รองผู้กำกับการสืบสวนสถานีตำรวจสถานี ตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^๕ นายผิน มายาง, กำนันตำบลบ้านโฮ่ง, ต.เหล่ายาว อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^๖ พันตำรวจโทวีระพงษ์ เหลืองทอง, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^๗ นางกรตนา อินแก้ว, คณะกรรมการตรวจสอบข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^๘ นายผิน มายาง, กำนันตำบลบ้านโฮ่ง, ต.เหล่ายาว อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^๙ พันตำรวจตรีณิธินันท์ จันไทย, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ, สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

ความบริสุทธิ์ใจในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ย่อมนำมาซึ่งความสามัคคี และความปกติสุขในปฏิบัติงานได้

กล่าวโดยสรุปแล้วการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูนนั้นเป็นการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม ความตั้งใจในการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์แบบตาม

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีแบบผสมผสาน

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยวิธีแบบผสมผสาน ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และคำแนะนำด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอปอ้อมอารี ในการให้บริการ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ด้านทาน เรื่องที่ประชาชน ให้ความสนใจเจ้าหน้าที่ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่นที่นั่งพัก, น้ำดื่ม (๔.๕๓=มากที่สุด) เจ้าหน้าที่ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง (๔.๑๑=มาก) เจ้าหน้าที่เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้(๓.๘๔=มาก) เจ้าหน้าที่ ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ชัดเจน (๓.๘๗=มาก) เจ้าหน้าที่ ได้จัดช่องทางสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการ (๓.๘๙=มาก)

แสดงถึงการการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน “...การบริการด้านสถานที่จัดได้อย่างเหมาะสม”^{๑๐} “...ให้บริการคำแนะนำ ช่วยเหลือ ด้านต่างเป็นอย่างดี”^{๑๑} “...การบอกระยะเวลาได้เหมาะสมกับการบริการตาม

^{๑๐} พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นอภัย, รองผู้กำกับงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๑} พระครูวิจิตรธรรมธาดา, รองเจ้าคณะอำเภอบ้านโฮ่ง, อ.บ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

สถานะและเหตุการณ์”^{๑๒} “...ไม่หวังผลตอบแทนหรือแต่ยังให้ความรู้เพิ่มเติม”^{๑๓} “...อำนวยความสะดวกกับทุกท่านด้วยความเสมอภาพ”^{๑๔}

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน โดยวิธีแบบผสมผสาน ด้านปิยวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ด้าน ปิยวาจา คือ หมายถึงความเป็นผู้มีวาจาที่น่ารัก คือ พูดอย่างไพเราะ พูดอย่างสุภาพ พูดจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานน่าเคารพนับถือ เพื่อให้เกิดไมตรี ในการให้บริการ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจเจ้าหน้าที่ บริการจัดเอกสารให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ถูกต้องรวดเร็ว(๔.๐๓=มาก) เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน(๔.๓๕=มาก) มีการให้บริการต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย(๔.๐๖=มาก) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา (๓.๘๙=มาก) มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม (๓.๘๐=มาก)

เป็นสิ่งที่แสดงถึงการการปฏิบัติงานตามหลักสัจจัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จังหวัดลำพูน ที่“...ให้การบริการด้านต่างๆอย่างเป็นกันเอง”^{๑๕}“...ให้ความสะดวกบริการดูญาติกับผู้มาติดต่อในหน่วยงาน”^{๑๖} “...มีการบริการเบ็ดเสร็จจะจุดเดียว

^{๑๒} พันตำรวจเอกธีรภัทร์ คงพาณิชย์, ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบ้านโอง, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๓} พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นอภัย, รองผู้กำกับการสืบสวนสถานีตำรวจภูธรบ้านโอง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๔} นายผิน มายาง, กำนันตำบลบ้านโอง, ต.เหล่ายาว อ.บ้านโอง จ.ลำพูน, ๒๒ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๕} พันตำรวจตรีณิพนธ์ จันไทย์, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ, สถานีตำรวจภูธรบ้านโอง จ.ลำพูน, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๖} พระครูวิจิตรธรรมธาดา, รองเจ้าคณะอำเภอบ้านโอง, อ.บ้านโอง จ.ลำพูน, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

โดยการลดขั้นตอน และระยะเวลา”^{๑๗} “...การบริการอำนวยความสะดวก เป็นกันเอง เสมอต้นเสมอปลาย”^{๑๘} “...การจัดลำดับการให้บริการได้สะดวก เหมาะสม ถูกต้อง”^{๑๙}

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ตามหลัก สักคหวัตถุธรรม ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน โดยวิธีแบบผสมผสาน ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามหลักสักคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา การประพฤติปรีชาจริย คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นในการให้บริการ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามหลักสักคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา เรื่องที่ประชาชน ให้ความสนใจ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย(๓.๘๒=มาก) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน(๓.๘๗=มาก) เจ้าหน้าที่แยกประเภทของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน(๓.๙๓=มาก) เจ้าหน้าที่ ได้มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก(๓.๙๓=มาก) เจ้าหน้าที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกการจัดเอกสารกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน(๔.๐๓=มาก)

แสดงถึงการการปฏิบัติงานตามหลักสักคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ที่ “...ประชาชนผู้มาใช้บริการ ยังได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี”^{๒๐} “...การอำนวยความสะดวกกับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บริการทุกคนเป็นอย่างดี”^{๒๑} “...เจ้าหน้าที่ยังคงให้บริการตลอดเวลาโดยจัดความรับผิดชอบแต่ละด้านตามความ

^{๑๗} พันตำรวจตรีตินันท์ จันไทย, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ, สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จ.ลำพูน, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๘} พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นอภัย, รองผู้กำกับงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๑๙} นางกรตนา อินแก้ว, คณะกรรมการตรวจสอบข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๐} พระครูวิจิตรธรรมธาดา, รองเจ้าคณะอำเภอบ้านไธสง, อ.บ้านไธสง จ.ลำพูน, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๑} พันตำรวจโทวีระพงษ์ เหลืองทอง, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

เหมาะสม”^{๒๒} “...การบริการโดยการลดขั้นตอนเพื่อบริการกับประชาชน จุดเดียว”^{๒๓} “...ในการช่วยจัดการถ่ายเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน”^{๒๔}

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน โดยวิธีแบบผสมผสาน ด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา การวางตนเสมอ คือการทำตนเสมอต้นเสมอปลาย การวางตนให้เหมาะสม ในการให้บริการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา เรื่องที่ประชาชน ให้ความสนใจเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยึดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (๔.๑๐=มาก) เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ(๔.๐๔=มาก) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนเสมอต้นเสมอปลาย(๔.๐๔=มาก) เจ้าหน้าที่มีความพอใจปฏิบัติหน้าที่เมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน(๔.๓๓=มาก) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา (๔.๐๑=มาก) แสดงถึงการปฏิบัติงานตามหลักสัณทัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน “...อำนวยความสะดวกแบบเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างดี”^{๒๕} “....บริการอำนวยความสะดวกบริการด้วยความเต็มใจในการแก้ปัญหาของประชาชน”^{๒๖} “...เอาใจใส่

^{๒๒} นางกรตนา อินแก้ว, คณะกรรมการตรวจสอบข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๓} พันตำรวจตรีดินันท์ จันไทย, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ, สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จ.ลำพูน, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๔} พันตำรวจโทณรงค์ หมั่นอภัย, รองผู้กำกับงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๕} พันตำรวจโทวีระพงษ์ เหลืองทอง, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๑๖ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๖} พันตำรวจเอกธีรภัทร์ คงพาณิชย์, ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

ด้วยความเป็นไมตรี ด้วยรอยยิ้ม”^{๒๗}“...ให้ความช่วยเหลือในการบริการแบบเต็มใจในการบริการ”^{๒๘}“...ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริการของเจ้าหน้าที่”^{๒๙}

^{๒๗} พันตำรวจเอกธีรภัทร์ คงพาณิชย์, ผู้กำกับสถานีตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๘} พันตำรวจตรีตินันท์ จันไทย์, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ, สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จ.ลำพูน, ๒๑ กันยายน ๒๕๕๗.

^{๒๙} นางกรตนา อินแก้ว, คณะกรรมการตรวจสอบข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง, ๒๐ กันยายน ๒๕๕๗.

๔.๗ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปแผนงานการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรบ้านไธสง จังหวัดลำพูน

จากแผนภาพที่ ๔.๗ พบว่าการนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ให้ได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้นด้านการบริการ แสดงให้เห็นถึงจุดยืนที่ชัดเจนในด้านการให้บริการ ซึ่งได้ถูกปลูกฝังไปสู่ตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน หากเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน สามารถยึดถือได้ว่า กิจวัตรของประชาชน คือ กิจวัตรอันดับหนึ่ง ผลที่ตามมาย่อมเป็นการถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ กระบวนการจัดการ การพัฒนาตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม โดยสถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ได้ถือปฏิบัติ คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายในให้สะอาดและสวยงาม รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง พัฒนาปรับกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรมและให้บริการโดยไม่พักเที่ยง มีการบริการเชิงรุก เพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้มี Service Mind และสนับสนุนให้มีการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง แผนงานดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่เมื่อมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งนำทางในการให้บริการ ทั้งนี้ สถานีตำรวจภูธรบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ได้ยึดเอาการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อันประกอบด้วย ด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยาและสมานัตตตา โดยการกำหนดนิยาม ที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อทำให้ง่ายต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติใช้ของเจ้าหน้าที่ อันได้แก่ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอันดับหนึ่ง คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มารับบริการ ผ่านการแสดงออกทั้งทาง กาย วาจา ใจ