

ชื่อวิทยานิพนธ์ : คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี
จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : ดาบตำรวจอาคม สุขมา

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูภาวนาโสภิต.วิ, ดร.ศน.บ., รป.ม., ประ.ด. (การบริหารการพัฒนา)

: ดร.ปรารธนา พิชัย ศศ.บ.,รป.ม., ประ.ด.(การบริหารการพัฒนา)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน ๔) เพื่อศึกษาผลสำเร็จของการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๓๐๐ คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie&Morgan)ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๙ คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และทำการทดสอบค่าที (t- test) และ ค่าเอฟ (F – test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูลสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน, อุตถจริยาและสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก และด้านปิยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และเพศ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๓. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านทาน ขาดการเอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด ด้านปิยวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พูดจาทักทายไม่ไพเราะ พูดจาด้วยความไม่เต็มใจ ด้านอรรถจริยา เจ้าหน้าที่ไม่ดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชน ด้านสมานัตตตา ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาค มีการเลือกปฏิบัติ

๔. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่องของการเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

Thesis Title : The Quality of Service According to Sangahavatthudhamma Principles of The Lee Police Station, Lamphun Province

Researcher : Pol.Sen.Sgt.Maj. Arkom Sukma

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: PhrakruPavanasopit, B.A., M.P.A., Ph.D.

: Dr.Prathana Phichai, B.A., M.P.A., Ph.D.

Date of Graduation : March, 22, 2015

Abstract

The research on the quality of service accordance with the Sangahavatthudhamma principles of the Lee Police Station, Lamphun Province with the aims 1) to determine the level of public satisfaction with the services provided by Sangahavatthudhamma principles of The Lee Police Station, Lee District, Lamphun Province, 2) to compare the satisfaction of the public service accordance with Sangahavatthu principles of The Lee Police Station, Lee District, Lamphun Province, classified by personal factors, 3) to study the problems, obstacles and suggestions about the services accordance with the Sangahavatthudhamma principles of The Lee Police Station, Lee District, Lamphun Province, 4) to study the success of the services accordance with Sangahavatthudhamma principles of The Lee Police Station, Lee District, Lamphun Province, the sample population collected from the people who served the services amount 300 people. Defined the sample by using Sample Size Table of Krejcie & Morgan, a sampling of 169 people and collected by Questionnaire and analyzed by a Statistical Package for Social Science Research. Analyzed the data Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. Values of t - test and F – test, using one-way Analysis of Variance (One Way ANOVA). When found the different, test for pair differences by using a Least Significant Difference (LSD). As part of an open-ended question that shows the problems, obstacles and suggestions the researchers grouped the issues set out in an open-ended questionnaire. Then analyzed by using Frequency and essence data from interviews. The researcher to group the essence of the interview afterward analyzed its contents.

The results showed that

1. Level of satisfaction on quality of service based on the Sangahavatthudhamma principles of the Lee Police Station, Lee District, Lamphun Province found that the respondents are satisfied with the quality of the services

provided by the Sangahavatthudhamma principles. The overall average level at a high. Considering in each aspect it was found that. The aspect of the Dàna, Atthacariyà, and Samànattatà, were in at high levels and Piyavàcà, was at a medium level.

2. The result of this hypothesis showed that the personal factors such as age, marital status, education, occupation and income differences, satisfied with different services and gender differences were found to be satisfied not different.

3. Problems and suggestions about the quality of service based on the Sangahavatthudhamma Principles of the Lee Police Station, Lamphun Province found that the aspect of the Dàna, the staff lack of care in providing services with the average at the highest level, the Piyavàcà, the officers greeting not pleasantly, unwillingly, the Atthacariyà, the officers not taking care to serve the public, the Samànattatà, the officers provide the inequality and discrimination.

4. The qualitative study found that the informants emphasized on attention services with accurate timely. Intend to service, assist with counseling, introducing of the service, to the people thoroughly, provide the facilities to the public. Introduced or explained the process to give the public a clear understanding.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยอาศัยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก พระครูภาวนาโสภิต, ดร. ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ปรารธนา พิชัย กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำชี้แนะตรวจแก้ไขจนทำให้ วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, รศ. ประธานกรรมการ พระครูภาวนาโสภิต, ดร., รศ.อุเทน ปัญโญ, ดร.ศรีธณ นันทาลิต และ ดร.ปรารธนา พิชัย ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง อีกทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขจนทำให้ วิทยานิพนธ์เล่มนี้จบลงอย่างสมบูรณ์และขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหา ระเบียบวิธีและเครื่องมือที่ใช้ใน การดำเนินการวิจัยพร้อมทั้งคำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัย ประกอบด้วย ดร.ศรีธณ นันทาลิต ดร.นิกร ยาอินตา ดร.ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ ดร.วิษณุพล ผลมาก และ อ.ประเด่น แบนปิง ที่ได้ ช่วยตรวจแก้ไขที่ผู้วิจัยมีข้อติดขัด ให้กระจ่างชัดจนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมาย

ขอขอบคุณ พ.ต.อ.จิรัฐติกุล อรุณจันทร์ภักดี ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรลี รองผู้กำกับ การและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนาย ตลอดถึงพี่น้องประชาชนอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ที่ได้ช่วยให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถาม จนได้มาซึ่งข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์การทำวิทยานิพนธ์ในคราวครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผลสำเร็จและคุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากการทำงานวิจัยนี้ ผู้ศึกษาขอบแต่บิดามารดา ผู้ให้ชีวิตให้สติให้ปัญญา เพื่อนนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกคนที่ให้กำลังใจเสมอมา คณาจารย์ที่ประสาทวิชา ท่าน เจ้าของตำราที่ผู้วิจัยใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าทุกท่าน แต่หากว่าข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ดาบตำรวจอาคม สุขมา

๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘