

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : นางจิตรา แสงผาบ

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูภาวนาโสภิต,วิ.,ดร. ศน.บ., รป.ม., พร.ด. (การบริการการพัฒนา)

: ดร.ศรีธณ นันทาลิต น.บ., รป.ม., น.ม.,Ph.D. (P.A)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ และ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากการมาใช้บริการตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๒,๐๐๐ คนต่อเดือน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๒ คน จากนั้นจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ปิยวาจาและอัตถจริยา อยู่ในระดับปานกลาง

๒. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ปัญหาและอุปสรรคในระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สรุปได้คือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดจึงทำให้การบริการไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่บางครั้งยังพูดไม่ไพเราะ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้บริการยังไม่มี ความเท่าเทียมกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดเวรเพื่อให้บริการให้คำแนะนำต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ควรมีการพูดจาให้ไพเราะขึ้นขณะให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและควรให้บริการด้วยความยุติธรรมแก่ประชาชนทุกคน

๔. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่องของการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการพูดจาที่ไพเราะ การช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

Thesis Title : The Service in Accordance with Sangahavatthu Dhamma
Of Department of The Office of Lands Lamphun Province

Researcher : Mrs. Jittra Saengpab

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee
: Phrakrupawasopit B.A., M.A., Ph.D. (PA)
: Dr.Srithon Nantalit LLB., LL.M., M.P.A., Ph.D.(PA)

Date of Graduation : March 22, 2015

ABSTRACT

Research Services provided by Sangahavatthu objects 4 of the Land Office Lamphun Province Lamphun research Mixed (Mixed Methods) with the objective of this study was 1) to determine the level of satisfaction of the public towards the services provided by Sangahavatthu. 4 of the Land Office, Lamphun 2) to compare the satisfaction of the services provided by Sangahavatthu objects 4 the opinions of the people who use our services. By personal factors, 3) to study the problems and suggestions about the services provided by Sangahavatthu objects 4 and 4) to study ways to promote the services provided by Sangahavatthu objects 4 the population and the sample used. the research was that people who receive services from the Bureau of Land scratches. Of the service over a specified period of 2,000 people per month, researchers have determined the size of the sample by using square blocks of Crazy and Morgan (RVKrejcie & Morgan) is the sample size. 322 people, then a random sample by random chance. And collected by questionnaire. The data were analyzed using the software package for social science research. To determine the frequency (Frequency), percentage (Percentage) Average (Mean) and standard deviation (Standard Deviation) and tested the hypothesis by t test (t-test) and F (F-test.) with analysis of variance as (One-Way Anova) was found to be different, so different test pairs using a variance least significant (Least Significant Difference) in respect of the questions at the end. open to show the problems and suggestions. The researchers grouped the issues set out in an open-ended questionnaire. Then it analyzes By using frequency (Frequency) and data from interviews. The researcher grouped data (Data Grouping) The essence of the interview. Then analyzed the data content (Content Analysis Technique).

The results showed that

1. Level of satisfaction with the services provided by the Land Office Sangahavatthu object.4 Lamphun Province Lamphun found that the respondents have a comment. Included in the average level (= 3.55) and considering it was found that. ASSURE the utility level in the review of commemoration speech and utility CHARIYA. Was moderate

2. To compare the level of satisfaction in service based Sangahavatthu objects 4 of the Land Office, Lamphun Province Lamphun hypothesis testing, analysis of different classification based on personal factors, including gender, age, education, occupation frequency. to use the service, found that people with high levels of education and occupation. Are satisfied with the services provided vary statistically significant at the 0.05 level for gender, age and frequency of the service. Are satisfied with the service is no different.

3. Barriers to the satisfaction of the service by the fourth of the land office Sangahavatthu Lamphun Province Lamphun conclusion is limited, making the service staff are not covered at all. Officials sometimes did not pleasant. No enthusiasm in the service and the service has no equal. The authorities should have a duty to provide advice and should have more things to say musically while serving. Should be eager to serve and be served with justice for all people.

4. The qualitative study found that the most important information on the subject of the services in accordance with the objects 4 Sangahavatthu particular model features a convenient, fast and fair to all parties. Are the sweetest things Assistance to the people in order to impress the people who use our services.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการหลักสภวัตถุธรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีก็เพราะได้รับความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระครูภาวนาโสภิต, วิ.ดร. ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ศรีทน นันทาลิต กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ กราบขอบคุณ คณาจารย์วิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกรูป/คนที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน อันประกอบด้วย พระราชวรเมธี ประธานกรรมการ พระครูภาวนาโสภิต, ดร. ผศ.ดร.สุรพล สุษะพรหม ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปริดา และ ดร.ศรีธน นันทาลิต ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง อีกทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้จบลงอย่างสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคุณ ดร.นิกร ยาอินตา ดร.ฐิติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ อาจารย์ไพรินทร์ ณ วันนา อาจารย์อาเดช อุปนันท์ และอาจารย์ประเด่น แบนปิง ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามและให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนทุกท่านที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือด้วยดี ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการทุกคนที่ได้กรุณาสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ท่านให้ความเมตตาอย่างดียิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน รุ่นที่ ๑ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ผู้วิจัยจนงานวิจัยฉบับนี้ให้ประสบความสำเร็จด้วยดี

นางจิตรา แสงผาบ

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘