

ชื่อวิทยานิพนธ์	:	การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
ผู้วิจัย	:	นางสาวกมลวรรณ แสนคำลือ
ปริญญา	:	พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	:	พระครูภาวนาโสภิต,วิ.,ดร. ศน.บ.,รป.ม.,ปร.ด.(รัฐประศาสนศาสตร์)
	:	ดร.ศรัณ นันทาลิต น.บ.,รป.ม.,น.ม.,Ph.D.(PA)
วันสำเร็จการศึกษา	:	๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเครจซีและมอร์แกน(R.V.Krejcie & Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ๒๒๕ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (T-test) และค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ

ผลการวิจัย พบว่า

๑) ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปวส.-ปริญญาตรี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๑ บาท คิดเป็นร้อยละ

๔๐.๔ และมีประสบการณ์ในการใช้บริการ ๒- ๓ ครั้ง จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรม แตกต่างกัน

๓) ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน พบว่า บางครั้งไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเท่าที่ควร เช่น สถานที่จอดรถ การให้บริการในวันเวลาราชการเท่านั้น การพูดจาไม่สุภาพ ให้บริการเฉพาะงานในหน้าที่ ไม่มีความเสมอภาค แนวทางการปรับปรุงการให้บริการคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอเพียง เน้นย้ำให้มีจิตใจรักงานบริการ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔) แนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยปรารถนาให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยการพูดจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง ควบคุมสติอารมณ์ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน

Thesis Title : The Service in accordance with Sangahavatthu of
Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province

Researcher : Miss Kamonwan Sankamlue

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Phrakrupawasopit B.A.,M.A.,PH.D. (Public Administration)

: Dr.Srithon Nuntalit LL.B.,LL.M.,M.P.A.,PH.D.(PA)

Date of Graduation : 22 March 2015

ABSTRACT

The objectives of this research were ; 1) to study the level of public' satisfaction with the Service in accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province, 2) to compare the satisfaction of the public with the Service in Accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province, classified by personal factors, 3) to study the problems, obstacles and suggestions about with the Service in accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province and, 4) to study guidelines of with the Service in accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province. The research used the Mixed Methods which carried out by the Quantitative research. The Sample population for this study was 225 people of Muang Lamphun Municipality's service users. The researcher determined the size of sample group which refers to Krejcie and Morgan method. The data collection was a Questionnaire, Data analyzed by using Statistical Package for Social Science Research. Statistical analysis were Frequency, Percentage, Average(mean) and Standard Deviation, hypothesis testing with T-test and F-test, using one-way Analysis of Variance(One Way ANOVA). In case of Variables more than three groups, Finding the differences examined, differences in pairs using a Variance Least Significant Difference(LSD). And the Qualitative Research, the researcher using the In-depth Interview with the key informants.

The results showed that :

1) Public service users mostly female amount 126 people, represented 56.0 percent, aged between 20 - 35 years, an amount 96 people, represented 42.7 percent, levels of education in the diploma of Vocational - Bachelor Degree, 124 people represented 55.1 percent, were employees 99, people represented 44.0 percent, monthly income of 5,000 - 10,000 baht 91 people, represented 40.4 percent, who had experienced for 2 - 3 times on service users 91 people, represented 40.4 percent. The public service satisfaction in overall level as in high . When considered each aspect, found that the public service users had satisfaction at a high level on all sides.

2) The comparison results between the satisfactions of the people classified by personal factors with sex, education and different career. The satisfaction with the Service according to Sangahavatthu was no different, aged, monthly income and experience of different services were satisfied the services according to Sangahavatthu, different.

3) The result of problems, obstacles and suggestions about the Service in accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province found that, no facility, for example, parking services, service on official day hours only, impolite speech, performing only one duty, no equality, The improvement are providing adequate facilities, emphasizes service minded, subsidizing, correcting problems, include providing equality and equal.

4) The guidelines of the Service in accordance with Sangahavatthu of Muang Lamphun Municipality, Lamphun Province are as follows: Fast, Right and Fair to service users, desire the service users to receive the highest satisfaction, kindly speech, polite speech, tempered control, helping every person without discrimination, and equal.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านด้วยกัน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระครูภาวนาโสภิต วิ.ดร.ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ศรีธเน นันทาลิต กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วย กราบขอบคุณ คณาจารย์วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ทุกรูป/คน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านประกอบด้วย พระราชวรเมธี, ดร. ประธานกรรมการ พระครูภาวนาโสภิต, วิ.ดร. รศ.ดร.สมาน งามสนธิ ผศ.ดร.สุรพล สุษะพรหม ดร.ศรีธเน นันทาลิต และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วย ดร.นิกร ยาอินตา ดร.ไพเราะ สุภาพ ดร.วิชัยพล ผลมาก อาจารย์ไพรินทร์ ฌ วันนา อาจารย์ประเด่น แบนปิง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วย ความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และเอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ท่านให้ความเมตตาอย่างยิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และขอขอบคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน รุ่นที่ ๑ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนประสบความสำเร็จไปด้วยดี

นางสาวกมลวรรณ แสนคำลือ

๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘