

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๘
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคมวัตถุ ๔	๒๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๑
๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน	๔๒
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๑
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๘๒
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๒
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๒
๓.๓ เครื่องมือการวิจัย	๘๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๗

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๗
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๘๙
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๘๙
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๙๒
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๙๗
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๑๐๕
๔.๕ แนวทางการให้บริการตามหลักสัจจัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๑๑๐
๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัจจัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม	๑๑๖
๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๑
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๒๔
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๒๕
๕.๒ อภิปรายผล	๑๓๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๓๖
บรรณานุกรม	๑๓๘
ภาคผนวก	๑๔๕
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	๑๔๖
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)	๑๕๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม	๑๕๕
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๕๗
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๖๐
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๒
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๖๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ช แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๗๗
ภาคผนวก ฅ ตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน	๑๘๑
ภาคผนวก ญ รูปภาพการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๘๓
ประวัติผู้วิจัย	๑๘๗

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ	๑๐
๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดของความพึงพอใจ	๑๒
๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ทฤษฎีของความพึงพอใจ	๑๗
๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับความหมายของการบริการ	๒๐
๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	๒๓
๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับแนวคิดหลักสังคหวัตถุธรรม	๓๑
๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับความหมายของเทศบาล	๓๓
๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับเทศบาล	๓๕
๒.๙ สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๖๕
๔.๑ จำนวน และคำร้อยละของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๙๐
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความพึงพอใจประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม	๙๒
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความพึงพอใจประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านทาน	๙๓
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความพึงพอใจประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านปียาจา	๙๔
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความพึงพอใจประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านอรรถจริยา	๙๕
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับความพึงพอใจประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา	๙๖
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชน	๙๗
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุประชาชน	๙๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามอายุของประชาชน	๙๘
๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน	๙๙
๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพประชาชน	๙๙
๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของประชาชน	๑๐๐
๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของประชาชน	๑๐๑
๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ	๑๐๒
๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการของประชาชน	๑๐๓
๔.๑๖ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย	๑๐๔
๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๑๐๕
๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๑๐๖
๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา	๑๐๖
๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา	๑๐๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา	๑๐๘
๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถกรรยา	๑๐๘
๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา	๑๐๙
๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตดา	๑๐๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๑๑
๒.๒ รูปแบบโครงสร้างของเทศบาล	๓๗
๒.๓ แสดงโครงสร้างส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน	๔๕
๒.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๑
๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๑

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ขุ.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทส	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)
ที.สี. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปณาสก	(ภาษาไทย)
ม.อ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุपरูปปณาสก	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.นวก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	นวกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฏฐกนิบาต	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยจะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น อง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑. หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย นวกนิบาต ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๓ ข้อที่ ๕ หน้า ๔๓๙-๔๔๑ เป็นต้น