

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ ๕ ได้มีกรณีพิพาทเรื่องกรรมสิทธิที่ดินสู่ศาลบ่อยขึ้น เนื่องจากการจัดระเบียบที่ดินเน้นหนักไปในทางสำรวจตรวจเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับที่ดิน และหนังสือสำคัญของเจ้าพนักงานภาษีอากรที่ออกให้เจ้าหน้าที่ของที่ดินยึดถือไว้ นั้น มีข้อความไม่กระจ่างว่าผู้ใดมีสิทธิอยู่ในที่ดินเพียงใด ดังนั้นจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงเกษตรพาณิชย์การ จัดดำเนินงานเรื่องสิทธิที่ดินให้รัดกุมขึ้น แต่การจะสร้างหลักฐานเกี่ยวกับสิทธิที่ดินให้เห็นชัดแจ้งลงในโฉนดนั้น จะต้องมีการทำแผนที่ระวางรายละเอียดเรียกว่า ดารัสตรัสเซอร์เวย์ ซึ่งในเวลานั้นช่างแผนที่มีน้อย การทำหลักฐานเกี่ยวกับสิทธิที่ดินจึงยังชะงักอยู่ ต่อมากระทรวงเกษตรพาณิชย์การได้ยุบเลิกไป และได้สถาปนากระทรวงการเกษตราธิการขึ้นใหม่ ดังนั้น จึงโปรดเกล้าฯ ให้พระยาเทเวศรวรศรีวิวัฒน์ (ม.ร.ว.หลาน กุญชร) มาดำรงตำแหน่งเสนาบดี เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ร.ศ. ๑๑๘ (พ.ศ. ๒๔๔๒) การทำทะเบียนที่ดินให้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับกรรมสิทธิที่ดินจึงเริ่มขึ้นอย่างจริงจังและรีบด่วน

ต่อมาได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ร.ศ. ๑๒๐ ให้พระยาประชาชีพบริบาล (ฝั่ง ชูโต) ซึ่งขณะนั้นรับราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม มาเป็นข้าหลวงเกษตร พร้อมด้วยเจ้าพนักงานกรมแผนที่ออกดำเนินการสำรวจรังวัดปักเขต เพื่อกำหนดที่ดินตามวิธีการจัดระเบียบที่ดินของ เซอร์โรเบิร์ต ทอร์เรนส์ ซึ่งเรียกว่า ระบบทอร์เรนส์ โดยได้ดำเนินการที่ตำบลบ้านพลับ ตำบลเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน เป็นลำดับแรก เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ร.ศ. ๑๒๐ (พ.ศ. ๒๔๔๔) และตำบลบ้านแป่ง ตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน ต่อมาตามลำดับ

หลังจากที่ได้ทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในท้องที่มณฑลกรุงเก่าเสร็จแล้วทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งหอทะเบียนมณฑลกรุงเก่าขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย ณ สภาคารราชประยูร ในพระราชวังบางปะอิน เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ร.ศ. ๑๒๐ (พ.ศ. ๒๔๔๔) เพื่อทำการจดทะเบียนที่ดินเฉพาะในเขตแขวงเมืองกรุงเก่า โดยมีพระประมวณภูมิเทศ เป็นนายทะเบียนและหลวงภูมิพิทยาภรณ์ เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน หอทะเบียนนี้อยู่ในความอำนวยการรับผิดชอบของพระยา

ประชาธิปไตย (ผิง ชูโต) และในปลายปีเดียวกันนี้เอง ก็ได้จัดตั้งกรมทะเบียนที่ดินขึ้น ในกระทรวงเกษตรธิการ(กรมที่ดินในปัจจุบัน)เมื่อวันมี ๑๗ กุมภาพันธ์ ร.ศ.๑๒๐ (พ.ศ. ๒๔๔๔) โดยมีนายดับลิว เอ.เกรแฮม เป็นเจ้ากรมคนแรก^๑

การเปลี่ยนกรมที่ดินทะเบียนที่ดินเป็นกรมที่ดินวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๔๗๕ หลังจาก เปลี่ยนระบบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นประชาธิปไตยกรมทะเบียนที่ดิน เปลี่ยนเป็นกรมที่ดินโดยโอนมาสังกัดกระทรวงมหาดไทย

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๔๗๕ รวมกรมทะเบียนที่ดินกับกรมรังวัด เรียกว่า กรมที่ดิน พ.ศ.๒๔๗๖ โอนกรมที่ดินมาสังกัดอยู่ในกระทรวงเศรษฐกิจ และเปลี่ยนชื่อกรมเป็นกรมที่ดินและ โลหกิจตาม พ.ร.บ.จัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๔๗๘ โอนไปสังกัดกระทรวงเกษตรธิการอีกครั้ง พ.ศ. ๒๔๘๔ มี พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ให้แยกกรมที่ดินและโลหกิจ ออกจากกัน ให้มีสภาพเป็นกรมทั้ง ๒ กรมโดยแยกกรมโลหกิจไปสังกัดกระทรวงเศรษฐกิจส่วนกรมที่ดินสังกัด กระทรวงมหาดไทย จนถึงปัจจุบัน

ภารกิจของกรมที่ดิน ในระยะที่ตั้งกรมใหม่ๆ หนักไปทางทำทะเบียนที่ดิน คือ รังวัดทำแผนที่หมายเขตที่ดิน การออกโฉนด การรักษาสิ่งสำคัญหรือรักษาทะเบียน และการโอนแก่ทะเบียน กรรมสิทธิ์ที่ดินที่ได้ออกโฉนดไปแล้ว นับแต่ปี พ.ศ.๒๔๗๐ เป็นต้นมา กรมที่ดินรับผิดชอบควบคุมดูแล รักษาที่ดินรกร้างว่างเปล่า อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินให้บังเกิดผลทางเศรษฐกิจการเมืองและ สังคม คือ รักษาผืนดินไว้สำหรับคนไทยที่จะเกิดขึ้นมาในวันข้างหน้า และป้องกันทรัพยากรธรรมชาติ อันเกิดกับที่ดิน เช่น ป่าไม้ มิให้สูญสิ้นไปโดยไร้ประโยชน์ สรรวจหาทางป้องกันที่ดินไม่ให้พังทลายใน ปัจจุบันกรมที่ดิน มีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ ทั้งในรูปแบบการให้บริการประชาชนด้านการรังวัดที่ดิน และการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม^๒

ปัจจุบันกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทยพ.ศ. ๒๕๕๓ กรมที่ดิน มีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัด ทำแผนที่การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ อสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้ บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพตลอดจน การบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการ คุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิ และให้บริการ ทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม

^๑ สะอาด ชมบุญ, หนังสือที่ระลึกพิธีเปิดพิพิธภัณฑ์กรมที่ดิน, (กรุงเทพมหานคร : กรมที่ดิน, ๒๕๔๔), หน้า ๖.

^๒ กรมที่ดิน, “การจัดทำแผนอัตรากำลัง ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๙) ของกรมที่ดิน”, **ที่ดินสัมพันธ์**, (๑๖-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖) : หน้า ๔.

มีความยึดมั่นที่จะรับผิดชอบต่อประชาชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ^๓ มุ่งเน้นพัฒนาศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ให้เป็นกลไกของรัฐในการวางแผนใช้ประโยชน์ที่ดินของประเทศ โดยกำหนดแนวทางนโยบายปฏิบัติที่ชัดเจน มีโครงการที่เป็นรูปธรรมและบริหารจัดการที่ดินของรัฐและประชาชนให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด^๔

กรมที่ดินได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมที่ดิน หลักการนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นการให้บริการด้านงานที่ดินด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมาภิบาลการมีจิตบริการยึดมั่นในจริยธรรมใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตอบสนองความต้องการของประชาชน การปฏิบัติราชการ แนวทางปฏิบัติ รวมทั้งมาตรการทำงาน ความประพฤติที่สืบพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ซึ่งกรมที่ดินได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์การ และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน^๕

กรมที่ดินได้เริ่มจัดทำโครงการและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๓๓ และเริ่มติดตั้งใช้งานในสำนักงานที่ดินแห่งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๓๕ จนถึงปัจจุบันโดยระบบที่ใช้งานอยู่ในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ^๖

สำนักงานที่ดินจึงได้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการพัฒนาการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ มาใช้การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีการกำหนดตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่และได้มีการกำหนดแนวทางการให้บริการ มีการจัดช่องบริการงานด่วนเพื่อความเร็วของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ปัญหาการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมาจากเอกสารที่ใช้ประกอบมีมากและการปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอน และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติเดิม ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เกิดการล่าช้า และปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจของประชาชน ทำให้ประชาชนไม่สามารถทำนิติกรรมต่างๆ ได้สำเร็จ ทำให้เสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สร้างความไม่พอใจในการบริการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกด้านการให้บริการ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความล่าช้า เห็นแก่พวกพ้องของตนเอง ความเห็นแก่ตัวในการทำงานการเกี่ยง

^๓ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**, (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน: กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๒), หน้า ๓.

^๔ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**, (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน: กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๓), หน้า ๖.

^๕ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**, (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร : กรมที่ดิน, ๒๕๕๔), หน้า ๖.

^๖ ดวงจันทร์ จันทรประดิษฐ์, “ระบบสารสนเทศที่ดิน”, **วารสารที่ดิน ฉบับพิเศษ**, ปีที่ ๕๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖) : ๑๑.

งานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ฉะนั้นการให้บริการเป็นงานสำคัญของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยจะนำหลักธรรมประยุกต์ใช้กับงานบริการคือ สังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^๗ เป็นคุณธรรมที่เอื้อต่อการให้บริการได้ คือ

๑. การให้คือ การแบ่งปันให้คำแนะนำชี้แจงการให้ความรู้
๒. การพูดจา การพูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ เพื่อเกิดความน่าประทับใจ
๓. การทำตนให้เป็นประโยชน์ การเอื้ออำนวยความสะดวก
๔. การวางตนสม่ำเสมอ วางตัวให้เหมาะสมกับฐานะและบทบาทหน้าที่ของตน

หลักธรรมสังคหวัตถุธรรม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน ครองใจคน ดังที่พระพุทธเจ้าทรงสอนให้ปรับตัวเอง เชื่อว่าธรรมะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เกิดความประทับใจต่อกันด้วยการให้บริการด้วยจิตใจเมตตา จริใจ ใจคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานเป็นมิตรกับประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการและการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคกันได้รับการบริการที่เสมอดันเสมอปลายของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ผู้วิจัยได้เห็นถึงการให้บริการต่อประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนา ซึ่งมีหลักธรรมที่สามารถนำมา ใช้ในการให้บริการได้ซึ่งประกอบด้วย ทาน(การให้) ปิยวาจา(การพูดด้วยถ้อยคำที่เป็นที่รัก) อตถจริยา(การทำตนให้เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา(การวางตนให้สม่ำเสมอ) มาใช้ในการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนเพื่อประชาชนผู้มาใช้บริการจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความประทับใจซึ่งเป็นหัวใจหลักของการให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ การให้บริการประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนเป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนเป็นอย่างไร

๑.๓.๔ แนวทางการนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่อประชาชนควรเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่องการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา^๔ พร้อมทั้งศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยาและสมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ประชาชนจากการมาใช้บริการตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๒,๐๐๐ คนต่อเดือน^๕

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้

^๔ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๐/๒๕๕.

^๕ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน, บัญชีควบคุมโฉนดที่ดินและสารบบที่ดินประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๗

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัยเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยการศึกษาจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๕๗ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นความรู้สึกในลักษณะที่ประทับใจหรือไม่ประทับใจ ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

๑.๖.๒ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๖.๓ สำนักงานที่ดิน หมายถึง หน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๔๘๔ เพื่อปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการบริหารในงานวิจัยนี้หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๖.๔ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับการบริการภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๖.๕ สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่ใช้ในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๖.๖ ทาน คือ การให้บริการโดยการเสียสละช่วยเหลือ ให้ความรู้ คำแนะนำ การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๑.๖.๗ ปิยวาจา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวานนุ่มนวล แสดงออกด้วยความจริงใจ พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจ

๑.๖.๘ อุตถจริยา คือการให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือประชาชน อธิบายการดำเนินการด้านเอกสาร มีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ และบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๑.๖.๙ สมานัตตตา คือ การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ความเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การวางตนได้อย่างเหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ได้ทราบ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๓ ทำให้ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ได้ทราบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังกัด ๔ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๕ ผลจากการวิจัยจะนำไปเป็นสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาการให้บริการหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน