

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ บัญญัติรับรองเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของบุคคล ตลอดจนความเสมอภาคในกฎหมายไว้ตามมาตรา ๓๐ ซึ่งบัญญัติว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน” แต่ในสภาพความเป็นจริงของสังคม ประชาชนส่วนใหญ่โดยเฉพาะประชาชนผู้ยากไร้ ด้อยโอกาส หรืออยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกล ความเจริญ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย อันก่อให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งความไม่เป็นธรรมทางสังคม การที่จะทำให้เกิดความเสมอภาคในทางกฎหมายโดยได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายเท่าเทียมกันนั้น รัฐจะต้องดำเนินการให้ประชาชนรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตน ตามที่กฎหมายกำหนด มีความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลในสังคม ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจและรู้วิธีการเข้ารับบริการเมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานราชการเพื่อความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น^๑

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง^๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ^๓

^๑ สำนักงานอัยการสูงสุด, “คู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน”, (กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์,มปป.)

^๒ กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน, “สาระทะเบียน-บัตรฯ”, THE ONE, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑๑ (พฤศจิกายน ๒๕๕๔), หน้า ๔.

^๓ กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓), หน้า ๗.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐบาลมอบหมายให้กระทำได้ มีฐานะเป็นนิติบุคคล รับผิดชอบ กำกับ ดูแล ในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรือมีอิสระในการบริการงบประมาณ และงานต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางของรัฐให้กับท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

จังหวัดลำพูนตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบนของประเทศ และเป็นจังหวัดที่เล็กที่สุด ทิศเหนือ จรดอำเภอสารภี และอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันออก จรดอำเภอหางฉัตร อำเภอสบปราบ และอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ทิศใต้ จรดอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง และอำเภอสามเงา จังหวัดตาก ทิศตะวันตก จรดอำเภอฮอด อำเภอจอมทอง อำเภอหางดง และอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๔,๕๐๕.๘๘๒ ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น ๘ อำเภอ ๕๑ ตำบล ๕๗๕ หมู่บ้าน ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๑ เทศบาลเมือง ๓๔ เทศบาลตำบล ๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบล ลำพูนจัดเป็นจังหวัดหนึ่งที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวชมวัดวาอาราม ศิลปวัฒนธรรม และงานหัตถกรรม โดยเฉพาะวัดเก่าแก่ในเขตอำเภอเมือง เช่น วัดพระธาตุหริภุญชัย วัดพระนางจามเทวี กู่ช้างกุ่ม้า วัดสำคัญเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงงานสถาปัตยกรรมล้านนา^๕ ทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้าชมโบราณสถานต่างๆ เป็นจำนวนมาก

เทศบาลเมืองลำพูนเป็นแหล่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. ๒๔๗๙ มาตรา ๑๐ เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย^๕ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๒๗ ถนนเทศบาล ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็นกองต่าง ๆ ได้แก่ ๑) สำนักปลัดเทศบาล ๒) กองวิชาการและแผนงาน ๓) กองคลัง ๔) กองช่าง ๕) กองการศึกษา ๖) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๗) กองการแพทย์ ๘) กองสวัสดิการสังคม^๖

งานทะเบียนราษฎร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักปลัดเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น อาคารของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ภายในบริเวณสำนักงานเทศบาลเมืองลำพูน เปิดให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูนได้นำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาให้บริการด้านทะเบียนราษฎรครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๖ และเริ่มบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์(บัตรแข็งแถบแม่เหล็ก) เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๗ ทำให้ประชาชน

^๕ กลุขกร วงศ์กรวุฒิ, “เที่ยวทั่วไปกับ “นายรอบรู้”ลำพูน”, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สารคดี, ๒๕๔๙), หน้า ๔๑.

^๕ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ.๒๕๔๖”, (ฉะเชิงเทรา : โรงพิมพ์ประสานมิตร, ๒๕๔๖), หน้า ๒.

^๖ เทศบาลเมืองลำพูน, กองวิชาการและแผนงาน, รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕, ๒๕๕๖, หน้า ๑๗ - ๒๔.

ต่างพื้นที่สามารถมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนฯ ได้เช่นเดียวกับประชาชนในเขตพื้นที่ เนื่องมาจากนโยบายของรัฐให้ประชาชนสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ทั่วไปทุกแห่ง ตั้งแต่วันที่ ๒๖ เดือนกันยายน ๒๕๔๐ เป็นต้นมา^๗ ซึ่งในปัจจุบันประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนจากพื้นที่อื่น โดยเฉพาะจังหวัดลำพูนเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จึงมีประชากรแฝงมาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีการเลือกตั้ง หรือช่วงที่มีเทศกาล หรือวันหยุดราชการหลายวัน จะมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่คาดหวังไว้ว่าเมื่อประชาชนติดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูนแล้วจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ในปัจจุบันพบว่าประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีบางจุดอาจติดขัดหรือมีปัญหาอยู่บ้าง ซึ่งพอสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ๑) ประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการรับบริการ ๒) ข้อจำกัดทางด้านระเบียบกฎหมาย ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตึงเครียด ทำให้ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ จะเห็นได้จากการร้องทุกข์ ร้องเรียน และวิพากษ์วิจารณ์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการลดน้อยถอยไป จึงเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่นับถืออันมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันได้หลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการประชาชนนั้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริม และสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริม และเหมาะสมสำหรับงานด้านการให้บริการ^๘ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกมิตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำสั่งสอน ๒) ปิยวาจา คือ พูดดี พูดให้คนที่รับฟังมีความสุข ด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจดี สร้างมิตรี ทำให้รักใคร่ นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ๓) อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ ๔) สมานัตตตา การไม่ถือตัวไม่ถือตน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความ

^๗ พระมหาวิเชียร เขมจาโร(บุญหลง), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๓.

^๘ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๓.

เสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอแก่กันต่อคนทั้งหลาย ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๔

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคือหลักธรรมสังคหัตถุธรรม มาปรับใช้ในการให้บริการซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจ ตลอดจนรับทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานราชการด้านการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสืบไป อนึ่งการศึกษาในลักษณะนี้ในพื้นที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับความพึงพอใจของการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีอะไรบ้าง

^๔ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), *ธรรมบุญชีวิต*, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑.๓.๔ แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา คือ หลักสังคหัตถุธรรม ซึ่งปรากฏในพระไตรปิฎก ประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา ๔) สมานัตตตา^{๑๐}

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

- ตัวแปรต้น(Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ
- ตัวแปรตาม(dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา ๔) สมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยประมาณเดือนละ ๕๕๐ คน และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน ๗ รูป/คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยโดยเฉพาะประชาชนผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เท่านั้น

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๗ จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รวมเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน

^{๑๐} งบ.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นความรู้สึกในลักษณะที่ประทับใจหรือไม่ประทับใจ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

๑.๖.๒ การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปฐกษาและให้บริการในงานทะเบียนราษฎร และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เสมอภาค ทั่วถึงกัน ยุติธรรม โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ให้เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๓ ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๔ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนได้แก่ งานทะเบียนราษฎร และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยตั้งอยู่เลขที่ ๒๗ ถนนเทศบาล๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๕ หลักสังคหัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เสริมสร้างในการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย ๔ ประการ ได้แก่ ทาน ปิยาวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

๑.๖.๖ ทาน(โอบอ้อมอารี) หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน ที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะด้วยการให้สิ่งของหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายถึงการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ การมีความตั้งใจให้บริการด้วยความถูกต้อง ในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๗ ปิยวาจา(วจีไพเราะ) หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาที่น่ารัก คือ พูดอย่างไพเราะ พูดอย่างสุภาพ พูดจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานน่าเคารพนับถือ เพื่อให้เกิดไมตรี ในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๘ อุตถจริยา(ทำตนให้เป็นประโยชน์) หมายถึง การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นด้วยการช่วยเหลือ ขวนขวายแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆตามความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๙ สมานัตตตา(วางตนเหมาะสม) หมายถึง การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การวางตนให้เหมาะสม ในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ทราบแนวทางการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๕ ผลการวิจัยจะนำไปพัฒนาความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน