

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าวิจัยมุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจในบริการและการให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุธรรม

๒.๖.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปแล้วหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นถูกคิดค้นโดยนักวิชาการมากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ในประเด็นที่เกี่ยวกับความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าความพึงพอใจมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ^๑ ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม ๘ ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่^๒ ลาภ ได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศสถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ ลาภ ยศ สรรเสริญ^๓ สอดคล้องกับความหมายที่ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารได้ เพราะการจัดการบริการของภาครัฐมิใช่จะทำให้เสร็จๆ ไปเท่านั้น แต่หมายรวมถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน^๔ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้า ก็จะมี ความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ลูกค้าก็จะไม่พอใจ(Dissatisfaction)^๕ ซึ่งยังสอดคล้องกับความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก^๖ และยังสอดคล้องกับความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคล ให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^๗

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลทางด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจให้กับบุคคลนั้นได้ก็จะรู้สึกมีความพึงพอใจ ชอบใจ แต่ถ้าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะมี การ

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด ๒๕๔๖), หน้า ๗๗๕.

^๒ อก.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๖/๒๐๔

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๙๗.

^๔ พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๔.

^๕ สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์สตีฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^๖ หลุยส์ จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๘.

^๗ พันโทหญิงกมลมาศ อุเทนสุด, “การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

เรียกร้องแสดงความไม่พึงพอใจ ซึ่งสังเกตได้จากปฏิกิริยาที่แสดงออกมา ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

จากความหมายความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑ ดังต่อไปนี้

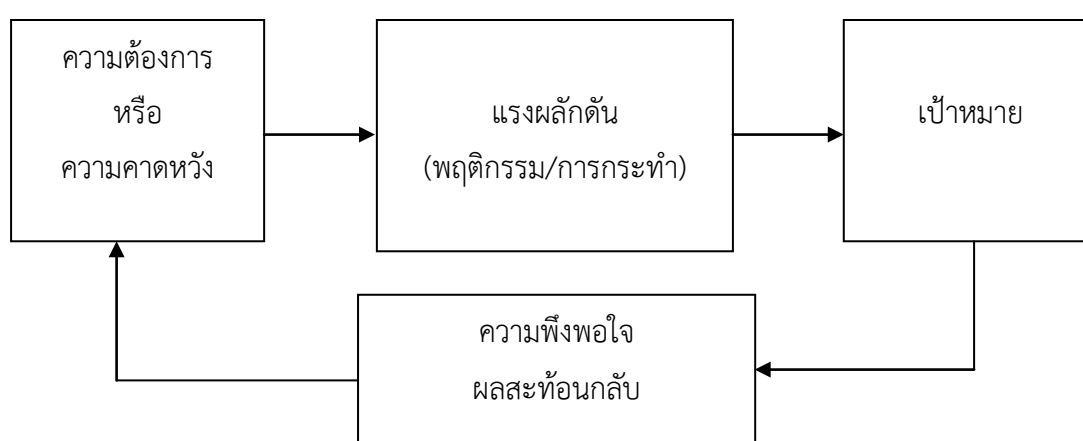
ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๗๗๕)	๑. ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ
พระไตรปิฎก (ไทย), (๒๓/๖/๒๐๔)	๑. เป็นหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลก ๒. ความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), (๒๕๔๘, หน้า ๒๙๗)	๑. ลาภ คือ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจ ๒. ยศ คือ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่ ๓. สรรเสริญ คือ การยอมรับนับถือ ๔. สุข คือ พึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติ ๕. ความสมหวังด้านร่างกายและจิตใจ
พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, (๒๕๕๒, หน้า ๘๔)	๑. การได้รับบริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ ๒. เป็นมาตรการที่วัดประสิทธิภาพการบริหารได้
สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๔๗, หน้า ๕๙)	๑. ตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง
หลุย จำปาเทศ, (๒๕๓๓, หน้า ๘)	๑. ความต้องการบรรลุเป้าหมาย
กมลมาศ อุเทนสุด, (๒๕๔๘, หน้า ๔๗)	๑. ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ๒. ปฏิกริยาเรียกร้องถ้าไม่พอใจ ๓. ความตึงเครียดเกิดจากความต้องการของมนุษย์

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน^๘ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภาพนี้



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล^๙

แตกต่างจากแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๑๐} และสอดคล้องจากกับแนวคิดที่

^๘ วิชัย เหลืองธรรมชาติ, “ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา(เขื่อนเชี่ยวหลาน, จังหวัดสุราษฎร์ธานี)”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๑), หน้า ๘๙.

^๙ Mullins , Luarie J., **Management and Organizational Behavior**, (London : Pitman Company, 1985), p. 280

^{๑๐} รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและโชเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.

กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๑๑} โดยประเด็นที่แตกต่างคือความพึงพอใจไม่ได้มีแนวคิดที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือคาดหวังตามเป้าหมายก็เกิดความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยังมีเกณฑ์ประเมินผลลัพธ์ที่ได้รับจากการตอบสนองความคาดหวังที่วางไว้ คือ ได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพอใจ และถ้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงความต้องการหรือความคาดหวังหรือแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองไปในทิศทางที่ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความประทับใจ แต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลงตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
วิชัย เหลืองธรรมชาติ, (๒๕๓๑, หน้า ๘๘)	๑. มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ๒. ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ๒. มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน
Mullins, (1985, p.280)	๑. เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ๒. เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึก ๓. เป็นแรงผลักดันบางอย่างภายในบุคคล ๔. เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ

^{๑๑} Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood, A patient satisfaction instrument : Precision try Replication, (New York : Nursing Research, 1982), pp. 170-171.

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดของความพึงพอใจ(ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๑, หน้า ๒๐)	๑. เป็นการเปรียบเทียบผู้ให้บริการกับการได้รับบริการที่คาดหวังไว้ ๒. มีระดับผลที่ได้รับจากบริการ ๓. ได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังเกิดความไม่พึงพอใจ ๔. ได้รับบริการตรงตามความคาดหวังเกิดความพึงพอใจ ๕. ได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังเกิดความประทับใจ ๖. ต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ
Hinshaw and Atwood, (1982, pp.170-171)	๑. เป็นเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์ได้ ๒. เกิดจากประสบการณ์การรับบริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ควรตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งก็มีอยู่หลากหลายวิธีการที่ตั้งอยู่พื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ มีนักวิชาการที่ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

มีนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของMaslowที่ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น เพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองตามลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์ที่มี ๕ ขั้น ดังนี้

๑) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็เมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้มีการตอบสนอง

๒) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นที่กล่าวมาแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความต้องการมิตรและการได้รับความรักจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง

๔) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากคนอื่น ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญ อยากเป็นที่รู้จักในสังคมต้องการความสำเร็จการมีความรู้มีความสามารถ รวมถึงการมีอิสระและมีเสรีภาพ

๕) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน^{๑๒}

สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า Maslow เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้ถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” Maslow กล่าวว่า เมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” คือ “ร่างกาย” ได้ถูกตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการ ณ ระดับที่ “สูงขึ้นต่อไป” คือ “ความปลอดภัย” จะมีความสำคัญมากที่สุด และต่อไปตามลำดับขั้น^{๑๓} สอดคล้องกับการกล่าวที่ว่าดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

^{๑๒} Maslow, Abraham H, **Motivation and Personality**, 2nd ed. (New York : Harper & Row Publishers Inc, 1970), pp 68-80.

^{๑๓} สมยศ นาวิการ, **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, ๒๕๔๐), หน้า ๒๙๘-๓๐๐.

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า(The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization)^{๑๔} สอดคล้องกับนักวิชาการได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว(Hedonistic Theory) ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

๒. ทฤษฎีสัญชาตญาณ(Instinctual Theory) สัญชาตญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

๓. ทฤษฎีการมีเหตุผล(Cognitive Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมีความตั้งใจจริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้ มีความรู้ว่าจะตนต้องทำอะไร ประเมินสิ่งใดและควรต้องตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

๔. ทฤษฎีแรงขับ(Drive Theory) โดยปกติแล้ว พฤติกรรมและการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็น

^{๑๔} ราชนัย ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัด ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดยะลา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑). หน้า ๒๓.

ภาวะความตึงเครียด แรงขับมีลักษณะสำคัญ ๒ ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกายและแรงขับภายนอกร่างกาย^{๑๕}

และยังสอดคล้องกับทฤษฎีที่ให้นมนุษย์เกิดความพึงพอใจและตั้งใจทำงานให้เกิดประสิทธิภาพตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

สมมติฐานที่ ๒ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

สมมติฐานที่ ๓ ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป^{๑๖}

สอดคล้องกับการรวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

๒. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าว ถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น ๓ ประเภท คือความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

๔. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้

^{๑๕} พรชัย วิจิตรธรรมภาณี, การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในภาคตะวันออกต่อการพัฒนาระบบโคนม, เอกสารประกอบผลงานที่จะขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น, (กรุงเทพมหานคร : กรมปศุสัตว์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๔.

^{๑๖} สวงน สุทธิเลิศอรุณ, พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน, (กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, ๒๕๔๕), หน้า ๓๒๕ – ๓๒๗.

การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่า บุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา^{๑๗}

จากทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีวันที่สิ้นสุด ซึ่งขณะที่ความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

จากทฤษฎีความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ ประมวลแนวคิดหลักของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ทฤษฎีของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
Maslow, (1970, pp. 68-80)	๑. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ๒. มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด ๓. ความต้องการของมนุษย์เรียงตามลำดับความสำคัญ มี ๕ ขั้น ได้แก่ ๑)ความต้องการด้านร่างกาย ๒)ความต้องการด้านความปลอดภัย ๓)ความต้องการด้านสังคม ๔)ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ๕)ความต้องการความสำเร็จในชีวิต
สมยศ นาวิการ, (๒๕๔๐, หน้า ๒๙๘ - ๓๐๐)	๑. มนุษย์มีความต้องการจากระดับขั้นต่ำสุดเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เรียกร้องระดับที่ขั้นสูงขึ้นไป
ราชนันท์ ธงชัย, (๒๕๕๑, หน้า ๒๓)	๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่องไม่เป็นตัวจูงใจ ๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า
พรชัย วิจิตรธรรมภาณี, (๒๕๔๙, หน้า ๑๔)	๑. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว คือ มูลเหตุที่เกิดแรงจูงใจเพราะต้องการความสุขส่วนตัว ๒. ทฤษฎีสัญชาตญาณ คือ สิ่งที่ดีติดตัวมากับบุคคลตั้งแต่เกิด ๓. ทฤษฎีการมีเหตุผล คือ ความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ

^{๑๗} อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓), หน้า ๖๘.

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ทฤษฎีของความพึงพอใจ(ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
สงวน สุทธิเลิศอรุณ, (๒๕๔๕, หน้า ๓๒๕ – ๓๒๗)	๔. ทฤษฎีแรงขับ คือ พฤติกรรมและการกระทำต่างๆ ของบุคคลสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล ๑. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ ๓. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจ ๔. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอน ความสำคัญ
อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน, (๒๕๔๓, หน้า ๖๘)	๑. แรงจูงใจมี ๔ กลุ่ม ๒. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ๔. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ๓. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ๒. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herzberg

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นภารกิจหลักที่สำคัญในองค์การภาครัฐ และภาคเอกชน ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยการนำแนวคิดทางจิตวิทยา และด้านหลักธรรมทางพุทธศาสนามาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่มีคุณภาพที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความสะอาดต่างๆ ในบริการ รวมถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง

ผู้รับบริการนั้นๆ^{๑๘} สอดคล้องกับความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๑๙} สอดคล้องความหมายของการบริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ^{๒๐} สอดคล้องกับความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๒๑} ซึ่งสอดคล้องกับการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตนหรือจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of non – physical product)^{๒๒} และยังสอดคล้องกับคำว่าบริการ หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน^{๒๓}

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่ฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจหรือความประทับใจให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในการอธิบายการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของการบริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

^{๑๘} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

^{๑๙} Groonroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books,1990), p. 99.

^{๒๐} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร ; ส.เอเซียเพรส), ๒๕๔๖, หน้า ๑๘.

^{๒๑} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรสแอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^{๒๒} พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ, *โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๑), หน้า ๒.

^{๒๓} สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑.

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๖๐๗)	๑. เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ๒. ผู้ให้บริการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการ
Groonroos, (1990, p. 99)	๑. กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่าง ๒. มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ๓. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, (๒๕๔๖, หน้า ๑๘)	๑. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน
เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๘)	๑. กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ๒. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, (๒๕๕๑, หน้า ๒)	๑. เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ๒. เป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตนหรือจับต้องได้
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	๑. เป็นการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ ๒. เป็นการให้ความสะดวก ๓. เป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้อื่น

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการให้บริการที่ให้ความสะดวก มีความเสมอภาค มีความต่อเนื่องของการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยมารยาทที่ดีงาม สุภาพ อ่อนโยน รวมทั้งให้บริการด้วยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักการสอดคล้องกับกระบวนการให้บริการความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเบื่อง่ายทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๒๔}

สอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่ง คือการเข้าถึงผู้รับบริการและได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

๑. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Acceptability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

๕. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการการยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งหมายถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๒๕}

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

^{๒๔} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

^{๒๕} บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๒๓.

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at thegeographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่เจ้าหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๒๖}

ซึ่งมีความแตกต่างจากแนวคิดที่ การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๒๗}

และแตกต่างกับแนวคิดหลักการที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้อง

^{๒๖} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954), pp. 397 – 400.

^{๒๗} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books,1973), p. 19.

ปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๒๘} โดยประเด็นที่แตกต่าง คือ การให้บริการนั้นไม่ใช่เป็นการสร้างความประทับใจหรือพึงพอใจอย่างเดียว แต่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีประกอบด้วย หลักการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ ๑)การให้บริการอย่างเสมอภาค ๒)การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓)การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕)การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตน เป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง

จากการให้แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการของนักวิชาการ และผลการศึกษาของ นักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของแนวคิดการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการ ให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัด ลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
กุลธณ ธนาพงศ์ธีร, (๒๕๓๗, หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔)	๑.หลักการสอดคล้องกับกระบวนการให้บริการ ๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๓. หลักความเสมอภาค คือ ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ๔. เป็นหลักความประหยัด
บวรศักดิ์ อูวรรณโณ, (๒๕๔๒, หน้า ๒๓)	๑. เป็นความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ ๒. เป็นการเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ๓. ความสะดวกของแหล่งบริการ ๔. ค่าใช้จ่ายสำหรับคุณภาพของบริการ
Millett J.D., (1954, pp.397 - 400)	๑. เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. เป็นการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. เป็นการให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้า ๕. เป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

^{๒๘} พินยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ.๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการ(ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
Katz, E. and D. Brenda, (1973, p.19)	๑. หลักการให้บริการที่สำคัญขององค์การภาครัฐมี ๓ ประการ ๒. การติดต่อเฉพาะงาน ๓. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๔. การวางตัวเป็นกลาง
พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒ – ๒๓)	๑. การให้บริการที่ไม่เห็นประโยชน์ส่วนตัว ๒. เป็นการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๓. การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุมีผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ๔. เป็นพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ ๕. ปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหัตถุธรรม

สังคหัตถุธรรมเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ปรากฏในพระไตรปิฎก เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีกันหรือเป็นหลักสงเคราะห์ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติพันธุกรรมสามารถเข้าถึงความสุขได้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหัตถุธรรม ไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสังคหัตถุธรรม หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ขอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๒๙} เพราะมนุษย์ขึ้นชื่อว่าสัตว์สังคมจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการมารวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน อันนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็นธรรม และนำความเจริญมาสู่สังคม หลักสังคหัตถุ ๔ ถือว่าเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหัตถุ ๔ ไว้ว่า เป็นสังคหัตถุ(ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ

^{๒๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๗.

๑. ทาน (การให้)
๒. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)^{๓๐}

ทาน(การให้) ปิยวาจา(วาจาอันเป็นที่รัก) อตถจริยา(การประพฤติตนยังให้เกิดประโยชน์) สมานัตตตา(การวางตนสม่ำเสมอในธรรมทั้งหลายตามสมควร) สังคหัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคกรถซึ่งเล่นไปมาได้ฉะนั้น^{๓๑} ซึ่งในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆคน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมา ชันแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการดังนี้

๑. ทาน(โอบอ้อมอารี) คือ การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่าผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนดังพุทธพจน์ที่ว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานอาจให้ได้ ๓ วิธีด้วยกัน คือ

ก) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น
ข) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรมการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์

ค) อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้น เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

ทาน ๓ อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) ธรรมทาน (การให้ธรรม) และอภัยธรรม (การให้อภัย) บรรดาทาน ๓ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ^{๓๒}

๒. ปิยวาจา(วจีไพเราะ) คือ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาต่อเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภัยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๓๓}

^{๓๐} อก.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.

^{๓๑} อก.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๓๒} ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓.

^{๓๓} ขุ.ม.(ไทย) ๑๓/๘๓/๘๘.

ตลาคตรูว่าจาที่ไมจริง ไมแท้ ไมประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไมเป็นที่รัก ไมเป็นที่
 ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไมกล่าวคํานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไมประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไมเป็นที่รัก ไมเป็นที่
 ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไมกล่าวคํานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไมเป็นที่รักไมเป็นที่
 ชอบใจของคนอื่นในชื่อนั้น ตลาคตรูกาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่ไมจริง ไมแท้ ไมประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบ
 ใจของคนอื่น ตลาคตไมกล่าววาจานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจ
 ของคนอื่นในชื่อนั้น ตลาคตรูกาลที่จะกล่าววาจานั้น ชื่อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตลาคต มีความเอ็นดู
 ในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๓๔}

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้^{๓๕}

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา

๖. พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของ
 คนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริม
 สนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยกพูดแต่คำที่
 จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวเหมือน
 น้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

๓. อัตถจริยา(ทำตนให้เป็นประโยชน์) คือการทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การประพฤติ
 ประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และ
 การทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

ก) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการ
 ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดี
 ของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของ
 ประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

^{๓๔} ม.ม.(ไทย) ๑๓/๘๕/๘๖.

^{๓๕} ที.ส. (ไทย) ๙/๙/๔.

ข) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม”

๔. สมานัตตตา(วางตนเหมาะสม) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๓๖}

ก) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้านกันเป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ข) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอาวัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม

สอดคล้องกับความหมายที่ว่าสังคหวัตถุ ๔ คือ เป็นหลักธรรมการสงเคราะห์ หรือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๓๗}

สอดคล้องกับความหมายที่ว่าสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน คือการให้ปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ แบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

๒. ปิยวาจา คือการพูดจา ด้วยถ้อยคำสุภาพที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล ชักจูงในทางที่ดีงาม แสดงความเห็นอกเห็นใจ เป็นกำลังใจให้

^{๓๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๓๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมานุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่ นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

๓. อุตถจริยา คือการสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพัตติในสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือ ด้วยร่างกายและชวนช่วยกิจการต่างๆบำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วย แก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอ กัน ต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่ โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย^{๓๘}

สอดคล้องกับความหมายที่ว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์ และยึดเหนี่ยว น้ำใจ ซึ่งกันและกัน ๔ ประการ

๑. ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการ ทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดหรือเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการ แบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ทำงาน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็น ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วย

๒. ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์เหมาะ กับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมาก ต่อการจัดการความรู้ในองค์กร เพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้น ต้องใช้ลักษณะ ของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

๓. อุตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำ ได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝัง ให้บุคลากรในองค์กรมี “อุตถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป ที่จะทำให้คนในองค์กรมีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็ จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังใจ เพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะ เข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

^{๓๘} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบัน ครอบครัวยุคใหม่ตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

๔. สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริ่งใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลาย จะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาว ที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอ จริ่งใจต่อกัน ถือเป็นเรื่องดี ความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้นพนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น^{๓๙}

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเป็นหลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปได้ด้วยความสุขคือ สังคหัตถ์ ๔ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น ได้แก่

๑) ทาน การให้ การเสียสละวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ตามสมควรแก่กำลังตน เพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขจากการมีวัตถุบ้าง เช่น การให้ทานแก่คนยากจน คนกำพร้า คนด้อยโอกาส การให้ทานนอกจากจะช่วยทำให้สังคมได้รับประโยชน์แล้ว ยังช่วยให้ตัวผู้ทำทานลดกิเลสตัณหาที่มีอยู่ในจิตใจได้นั้นก็คือ ความโลภ ความตระหนี่ถี่เหนียว ความเห็นแก่ตัว นอกจากนั้นการให้ทานยังเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เราสามารถปฏิบัติความดียิ่ง ๆ ขึ้นไปได้

๒) ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ เรามักจะได้ยินกันบ่อยว่า อยู่คนเดียวระวังความคิด อยู่ร่วมกับมิตรระวังคำพูด การอยู่ร่วมกับผู้อื่น คำพูดเป็นสิ่งที่สำคัญมาก หากพูดเป็น รู้จักพูด เราก็จะได้ประโยชน์จากคำพูดนั้นมากมาย คำพูดที่ดีถูกกาลเทศะเพียงไม่กี่คำก็อาจเปลี่ยนจิตใจคนเลวให้กลายเป็นดีได้ เช่น พระพุทธเจ้าพูดกับองคุลิมาล ในขณะที่องคุลิมาลถือมีดไล่ฟันพระพุทธเจ้าและเรียกให้พระองค์หยุด พระองค์ไม่หยุดแต่พูดว่า เราหยุดแล้วท่านต่างหากที่ยังไม่หยุด เพียงแค่นี้ก็ทำให้องคุลิมาลได้สติและหันมาฟังคำสอนของพระพุทธเจ้าจนบรรลุเป็นพระอรหันต์ในที่สุด ฉะนั้นเวลาจะพูดอะไรออกไป เราควรคิดให้ดีเสียก่อน คำพูดของเราจึงจะมีค่า คำพูดที่เป็นปิยวาจา นั่นคือ คำพูดที่เว้นการพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ และพูดเพ้อเจ้อ

๓) อัตถจริยา การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทำตัวเป็นประโยชน์ เห็นใครทำอะไรที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมก็อาสาเข้าไปช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระ

^{๓๙} อรรถิรี เกตุศรีพงษ์, “สังคหัตถ์ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘, (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐), หน้า ๔๓ - ๔๖.

หากสังคมมีคนประเภทนี้มาก ๆ ก็จะมีแต่ความสุขความเจริญ เกิดความรักความสามัคคีต่อกันและกัน การอาสาเข้าไปช่วยเหลือนี้เป็นเหมือนทุกคนได้หลอมละลายจิตใจเข้าเป็นหนึ่งเดียว ร่วมแรงร่วมใจกันทำสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดผลดีแก่สังคมโดยรวม

๔) สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ เป็นผู้มีตนเสมอในธรรมทั้งหลายตามสมควร การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ ด้วยการร่วมสุข ร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาคต่อกัน วางตัวเหมาะสม สังคมเข้าปฏิบัติอย่างไร เราก็ปฏิบัติอย่างนั้นตามสมควร เขาอยู่อย่างไรก็อยู่อย่างนั้น เขากินอย่างไรเราก็กินอย่างนั้น จะทำให้การอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมเป็นไปด้วยความสุข ไม่มีการแบ่งแยก

หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น มีผู้ประพันธ์เป็นคำกลอนเพื่อให้จำได้ง่าย ๆ ว่า โอบอ้อมอารี วชิโรเพราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเสมอ ในพระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ ๔ ว่า

“ดูกรภิกษุทั้งหลาย ตถาคตเคยเป็นมนุษย์ในชาติก่อน ภพก่อนกำเนิดก่อน เป็นผู้สงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ การให้การกล่าว คำเป็นที่รัก การประพฤติให้เป็นประโยชน์ และความเป็นผู้มีตนเสมอ ตถาคตยอมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์เองหน้าแต่ตายเพราะกายแตก เพราะกรรมนั้น อันตนทำ สังสม พอกพูน ไพบูลย์ ฯลฯ ครั้นจุติจากโลกสวรรค์แล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้ ย่อมได้เฉพาะซึ่งมหาปุริสลักษณะ ทั้ง ๒ นี้”

จึงกล่าวได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้นอกจากจะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างมีความสุข ยังทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับบุญกุศลไปเกิดบนสวรรค์ด้วย และหากเกิดมาเป็นมนุษย์ในโลกนี้อีก ก็ย่อมจะเป็นมนุษย์ที่มีรูปร่างสมบูรณ์^{๔๐}

และสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้กล่าวว่า สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้^{๔๑}

จากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ จึงนำมาสรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมั่นปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัด ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ประทับใจกลับไป โดยการนำหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน(โอบอ้อมอารี) ๒) ปิยวาจา(วชิโรเพราะ) ๓) อัจฉริยา(สงเคราะห์ประชาชน) ๔) สมานัตตตา(วางตนเสมอตนเสมอปลาย) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริการนั้นประสบความสำเร็จ มีความพอใจและประทับใจในการขอรับบริการต่อไป

จากการให้แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ของนักวิชาการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของแนวคิดหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อใช้อธิบาย

^{๔๐} พระมหาบุญมี มาลาวชิโร, **ธรรมใจ**, (กรุงเทพมหานคร : ดีเอ็มจี, ๒๕๕๑), หน้า ๗๗-๗๘.

^{๔๑} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๑-๗๕.

การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดหลักสังคหัตถุ ๔

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๐, หน้า ๒๕)	๑. เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว น้ำใจของผู้อื่น
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), (หน้า ๗๑)	๑. เป็นหลักธรรมการสงเคราะห์ ๒. ทาน(โอบอ้อมอารี) ๓. ปิยวาจา(วจีไพเราะ) ๔. อุตถจริยา(ทำตนให้เป็นประโยชน์) ๕. สมานัตตตา(วางตนเสมอต้นเสมอปลาย)
พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), (๒๕๔๔, หน้า ๑๑๙)	๑. เป็นหลักธรรมการสงเคราะห์
อรศิริ เกตุศรีพงษ์, (๒๕๕๐, หน้า ๔๓ – ๔๖)	๑. สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์ และยึด เหนี่ยวน้ำใจ ซึ่งกันและกัน
พระมหาบุญมี มาลาวชิโร, (๒๕๕๑, หน้า ๗๗-๗๙)	๑. เป็นหลักธรรมการอยู่ร่วมกันในสังคม อย่างมีความสุข
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙ , หน้า ๗๑-๗๕)	๑. เป็นกำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือ มนุษยสัมพันธ์

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายของเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งมีรายได้และงบประมาณที่บริหารจัดการเอง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเทศบาลไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการ ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น “รัฐบาลของประชาชน” โดยประชาชนและเพื่อประชาชน^{๔๒} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในเขตเมือง และถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งองค์ประกอบของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนฝ่ายหนึ่ง และอีกฝ่ายหนึ่ง คือนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและกำหนดนโยบายแนวทางการพัฒนา นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนโดยมีข้าราชการ เป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ระเบียบกฎหมายบัญญัติไว้^{๔๓} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีการจัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ การจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกาและมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ประเภท แต่ละประเภทมีเงื่อนไขการจัดตั้ง ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนดคือ พื้นที่ใดจะจัดตั้งเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า ๑๒ ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ประชากร ๗,๐๐๐ คนขึ้นไปอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๒. เทศบาลเมือง คือท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากร ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๓. เทศบาลนคร คือท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป อยู่หนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร^{๔๔} และสอดคล้องกับความหมายของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นและเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น กล่าวคือ การกระจายอำนาจและการมอบอำนาจของรัฐบาลกลาง ทำให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีอำนาจการตัดสินใจและดำเนินการ ภายในท้องถิ่นของตน^{๔๕}

^{๔๒} ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๒๑.

^{๔๓} นันทวัฒน์ บรมานันท์, การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๕), หน้า ๓๐.

^{๔๔} สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา, พิมพ์ที่บริษัทสุโขมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙.

^{๔๕} พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๒๕.

จากความหมายดังกล่าวเบื้องต้น จึงสรุปได้ว่า เทศบาล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งการจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกาและมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

จากการให้ความหมายเกี่ยวกับเทศบาลของนักวิชาการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักของเทศบาล เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของเทศบาล

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ชวงค์ ฉายะบุตร, (๒๕๓๙, หน้า ๒๑)	๑. รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น ๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีอำนาจปกครอง ๓. เป็นรัฐบาลของประชาชน
นันทวัฒน์ บรมานันท์, (๒๕๔๕, หน้า ๓๐)	๑. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒. เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ๓. นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง
สนิท จรอนันต์, (๒๕๔๓, หน้า ๒๙)	๑. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ๒. การจัดตั้งเทศบาลจัดทำโดยพระราชกฤษฎีกา
พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร, (๒๕๕๒, หน้า ๒๕)	๑. รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น ๒. ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นได้

๒.๔.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทย มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดเทศบาลไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล โดยมีสาระสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่น นั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา ๗) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภทดังนี้

๑) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ตามมาตรา ๙

๒) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ตามมาตรา ๑๐

๓) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ที่มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ตามมาตรา ๑๑ ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา ตามมาตรา ๑๒ และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา ๑๓^{๔๖} ซึ่งแตกต่างจากคำกล่าวที่ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้ แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาด ถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”^{๔๗} โดยมีประเด็นที่แตกต่าง คือ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลนั้นไม่ได้กล่าวถึงการยกฐานะเป็นเทศบาลหรือรูปแบบเทศบาลไว้เท่า่นั้น แต่ยังคงกล่าวถึงสิทธิของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวเบื้องต้น จึงสรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

จากการให้แนวคิดหลักเกี่ยวกับเทศบาลของนักวิชาการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักของเทศบาล เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังกัดหมวดธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๘ ดังต่อไปนี้

^{๔๖} ทองอาน พาไทสง, ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : วี. เจ.พรินติ้ง, ๒๕๕๙), หน้า ๑๓๐-๑๔๒.

^{๔๗} ปธาน สุวรรณมงคล, สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย, หน่วยที่ ๑๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๑.

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษเกี่ยวกับเทศบาล

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ทองอาน พาโทสง, (๒๕๔๙, หน้า ๑๓๐-๑๔๒)	๑. การยกฐานะเป็นเทศบาล ๒. รูปแบบเทศบาล คือ ๑) เทศบาลตำบล ๒) เทศบาลเมือง ๓) เทศบาลนคร
ปธาน สุวรรณมงคล, (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑)	๑. สิทธิในการเลือกตั้งของประชาชน ๒. ประชาชนมีสิทธิในการปกครองท้องถิ่น

๒.๔.๒.๑ การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาล เป็นราชการส่วนท้องถิ่นแบบหนึ่ง เป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่นในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติ ๒๔๙๖ (แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒) หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การจัดตั้งเทศบาลแบ่งออกเป็น ๓ ขนาด ประกอบด้วย เทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล โดยการกำหนดเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาล มีดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. ๒๔๙๖ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิมทั้งหมดขณะนี่ยังมีผลบังคับใช้ ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๓ เทศบาลในปัจจุบันทั้งสิ้น จำนวน ๑,๑๖๔ แห่ง ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้ ดังนี้

๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๑๒ ล้านบาทขึ้นไป
๒. มีประชากรตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คน ขึ้นไป
๓. ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คน ต่อ ๑ ตารางกิโลเมตรขึ้นไป
๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น
๕. สุขาภิบาลทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล (ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒)

๒. เทศบาลเมือง พระราชบัญญัติเทศบาลฯ กำหนดการจัดตั้งเทศบาลเมืองไว้ ๒ กรณี ดังนี้

๑. ท้องที่อันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ยกเว้นกรณีได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลนคร
๒. ท้องถิ่นอื่น ๆ ซึ่งมีใช้ที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองได้ต้องเข้าหลักเกณฑ์ ดังนี้
 - ท้องที่ที่มีประชากรตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป
 - มีประชากรอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คน ต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับเทศบาลเมือง

- มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

๓. เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลนครจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๑. มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป

๒. มีประชากรอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๓. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับเทศบาล

๔. มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร^{๔๘}

๒.๔.๒.๒ โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี^{๔๙} กล่าวคือ นายกเทศมนตรีทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ เมื่อได้ดำรงตำแหน่ง ๒ วาระติดต่อกันจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้น ๔ ปี นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง ด้วยเหตุผลที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงนั้นมาจากการเคลื่อนไหวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนทำให้ในปี ๒๕๔๓ ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ เทศบาลเมืองและเทศบาลนครที่หมดวาระหลังจากมีประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้สามารถเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนได้เลย ส่วนเทศบาลตำบลต้องรอไปจน พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงสามารถเลือกตั้งโดยตรงได้

๑. นายกเทศมนตรีมีอำนาจในการแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยในการบริหารดำเนินงานงานเทศบาล อีกทั้งยังสามารถแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีขึ้นเป็นทีมบริหารได้ ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน ๒ คน ที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันแล้วไม่เกิน ๒ คน

เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน ๓ คน ที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันแล้วไม่เกิน ๓ คน

เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน ๔ คน ที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันแล้วไม่เกิน ๕ คน

^{๔๘} สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๕๒), หน้า ๒ – ๓.

^{๔๙} ประธาน สุวรรณมงคล, สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย, หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔.

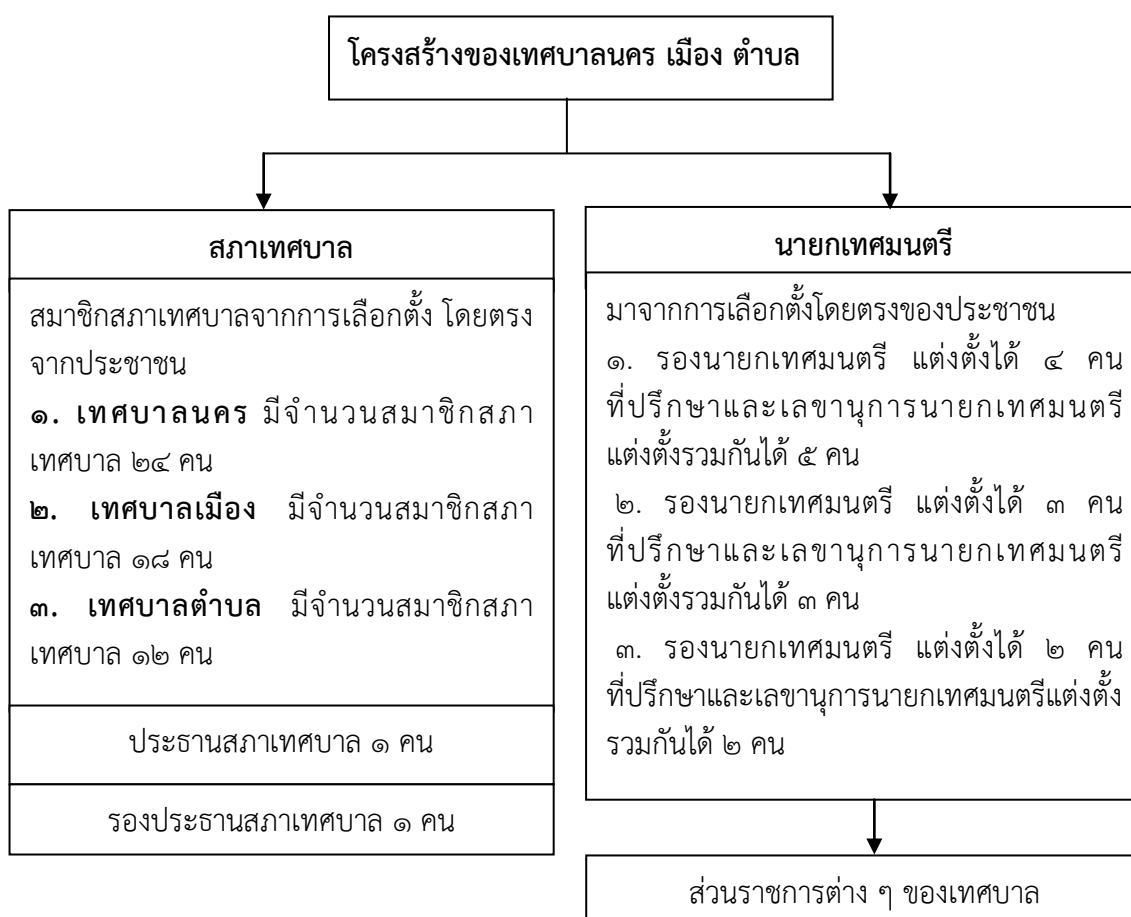
๒. สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี จำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

เทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๒ คน

เทศบาลเมือง มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๘ คน

เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๒๔ คน

โดยสภาเทศบาลจะต้องเลือกประธานสภาเทศบาล ๑ คน รองประธานสภาเทศบาล ๑ คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของเทศบาล



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงรูปแบบโครงสร้างของเทศบาล

๒.๔.๒.๓ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ ที่กำหนดไว้ชัดเจน คือ ๑ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด แบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ และ ๒ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดซึ่งมีดังต่อไปนี้^{๕๐}

๑. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาลมี ๒ ส่วนคือ

๑) อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ ๒) อำนาจหน้าที่อาจจัดทำ โดยพิจารณาจากความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

๑) อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
๑. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ๓. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ๔. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ๕. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ๖. ให้ราษฎรได้รับการศึกษา ๗. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๘. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น ๙. หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	๑. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ๒. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ๓. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๔. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้ ๕. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ๖. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ๗. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	๑. มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมือง ๒. ให้มีและบำรุงสภามารดา และเด็ก ๓. กิจการอย่างอื่น ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข ๔. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ๕. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม ๖. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ ๗. การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง

^{๕๐} สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tambol.com/municipal/data๙.asp>. [๕ กันยายน ๒๕๕๖].

๒) อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
๑. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา ๒. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๓. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม ๔. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ๕. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ๖. ให้มีและบำรุงสถานที่การพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ๗. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๘. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ๙. เทศพาณิชย์	๑. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ๒. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ๓. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๔. ให้มีการบำรุงสถานสงเคราะห์มารดาและเด็ก ๕. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล ๖. ให้มีการสาธารณสุข ๗. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข ๘. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา ๙. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา ๑๐. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๑. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น	๑. มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมือง ตามข้อ ๑-๑๑

๒. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (๑) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.๒๔๖๔
- (๒) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.๒๕๓๔
- (๓) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- (๔) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.๒๔๙๐
- (๕) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.๒๔๙๓
- (๖) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.๒๔๙๕

(๗) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.๒๕๓๕(๘) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔

(๘) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.๒๕๓๕

(๙) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด ระเบียบ ระเบียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕
พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.๒๕๐๓

(๑๐) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๘

(๑๑) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐

(๑๒) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.๒๕๑๘

(๑๓) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒

(๑๔) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๒๓

(๑๕) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๒๓

(๑๖) พระราชบัญญัติรักษาคคลองประปา พ.ศ.๒๕๒๖

(๑๗) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.๒๕๒๘

(๑๘) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๖๘ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (การจดทะเบียนในแม่น้ำ)

(๑๙) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๙๕ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (ทางหลวง)

(๒๐) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ดูแลที่ดินรกร้าง คำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่๘๙๐/๒๕๔๘)

โดยสรุปว่า เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ คือ ๑)อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลเป็น ๒ ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ และ๒)อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อำนาจหน้าที่ดังกล่าว หากเทศบาลได้ปฏิบัติโดยเต็มความสามารถจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๒.๔.๒.๔ รายได้และรายจ่ายของเทศบาล

การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นต้องมีรายได้เป็นของตนเอง เมื่อเทศบาลมีรายได้แล้ว ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่าย ในรูปเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี โดยผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเสียก่อน และการตรวจสอบบัญชีจะเป็นการควบคุมสุดท้ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๖๖ เทศบาลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

๑. ภาษีอากรตามแต่จะกฎหมายกำหนดไว้

๒. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๓. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล

๔. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์

๕. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๖. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ

๗. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๘. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
 ๙. รายได้อื่นใดก็ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- มาตรา ๖๗ เทศบาลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้
๑. เงินเดือน
 ๒. ค่าจ้าง
 ๓. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
 ๔. ค่าใช้สอย
 ๕. ค่าวัสดุ
 ๖. ค่าครุภัณฑ์
 ๗. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
 ๘. เงินอุดหนุน
 ๙. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้^{๕๑}

๒.๔.๒.๕ ส่วนงานของเทศบาล

ส่วนงานของเทศบาลประกอบด้วยหน่วยงานหลัก ๖ ส่วน ดังนี้

๑. สำนักงานปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผน นโยบายของเทศบาล เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาล

๒. ส่วนการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล

๓. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน ฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๕. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บขยะผลประโยชน์ในการนี้

^{๕๑} สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tungsong.com/Law/pCo๑.asp> [๔ กันยายน ๒๕๕๖].

๖. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง^{๕๒}

สรุปได้ว่า ส่วนงานของเทศบาล หมายถึง หน่วยงานหลักของเทศบาล ๖ ส่วนประกอบด้วย ๑)สำนักงานปลัดเทศบาล ๒)ส่วนการคลัง ๓)ส่วนสาธารณสุข ๔)ส่วนช่าง ๕)ส่วนการประปา ๖)ส่วนการศึกษา

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเทศบาลเมืองลำพูน

๒.๕.๑ ประวัติการจัดตั้งเทศบาลเมืองลำพูน

เทศบาลเมืองลำพูนได้จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลเมืองลำพูน พ.ศ. ๒๔๗๙ โดยใช้อาคารหลังแรกที่สถานีดับเพลิง เป็นลักษณะอาคารไม้ชั้นเดียว ใต้ถุนสูง มีสภาพอาคารเหมือนบ้านเรือนที่อยู่อาศัยทั่วไปในสมัยนั้น ต่อมาย้ายไปที่สำนักงานเทศบาล อยู่ที่คุ้มเจ้าพงษ์ธาดา ถนนอินททยงยศ หลังจากนั้นได้ย้ายไปที่สำนักงานเทศบาลที่บ้านของคุณชัย อรุณเวทย์ เป็นลักษณะตึก ๒ ชั้น ๑ ห้อง ตั้งอยู่ถนนท่านาง และในปี พ.ศ. ๒๕๐๐ สำนักงานเทศบาลเมืองลำพูน ซึ่งเป็นอาคาร ๒ ชั้น ตั้งอยู่ที่ถนนเทศบาล ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และในปีพ.ศ. ๒๕๐๐ หลังการก่อสร้างอาคาร ๒ ชั้น ให้เป็นที่ตั้งของตนเองแล้วเสร็จ จึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานเทศบาลเมืองลำพูนมาอยู่ที่ถนนเทศบาล ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และต่อมาได้มีการก่อสร้างต่อเติมและปรับปรุงอาคารสถานที่เพิ่มในบางส่วน และได้ใช้อาคารหลังนี้เรื่อยมาจวบจนปัจจุบันนี้

๒.๕.๒ โครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลเมืองลำพูน เป็นพื้นที่ในเขตเมือง ระบบการคมนาคมพื้นที่ภายในและระหว่างพื้นที่รอบนอก อาศัยระบบถนนเป็นหลัก ลักษณะโครงข่ายเป็นแบบถนนกระจายการจราจร มีถนนรวม ๑๕ สาย ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาล มีถนนสายต่าง ๆ ที่สำคัญ

ถนนสายหลัก เป็นถนนที่ใช้เดินทางภายในพื้นที่และสามารถเชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ได้แก่ ถนนเจริญราษฎร์ ทำหน้าที่เชื่อมกับจังหวัดเชียงใหม่กับถนนสาย ๑๐๖ ถนนอินททยงยศ ทำหน้าที่เชื่อมถนนเจริญราษฎร์เข้าสู่ตัวเมือง และถนนทางหลวงหมายเลข ๑๑๔๗ ทำหน้าที่เชื่อมกับอำเภอป่าซาง และจังหวัดลำปาง

ถนนสายรอง เป็นถนนที่ใช้เดินทางภายในพื้นที่ ได้แก่ ถนนรอบเมืองนอกถึงถนนรอบเมืองใน ทำหน้าที่คมนาคมในบริเวณคูเมือง ถนนสนามกีฬา ถนนสันป่ายาง ถนนพระคงฤาษี ถนนมุกดา ถนนเจริญตา ถนนวังซ้าย ถนนวังขวา ถนนไชยมงคล และถนนจิตวงศ์พันธวัชสรรค์เป็นถนนเลียบลำน้ำกวัง

^{๕๒} สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุชมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๓๒-๓๔.

๒.๕.๓ ด้านการศึกษา

การศึกษา มีสถานศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชนรวม ๑๓ แห่ง เป็นสถานศึกษาระดับประถมศึกษา ๕ แห่ง มัธยมศึกษา ๖ แห่ง อุดมศึกษา ๑ แห่ง และมหาวิทยาลัยสงฆ์ ๑ แห่ง มีสถานศึกษาในสังกัดเทศบาล ๔ แห่ง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งภาครัฐและเอกชนรวม ๑๐ แห่ง

๒.๕.๓ เชื้อชาติและภาษา

เชื้อชาติและภาษา ประชาชนในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่พักอาศัยมานานหรือเป็นคนดั้งเดิมพื้นเมือง มีภาษาพูดเป็นของตนเอง เรียกว่า คำเมือง และยังมีภาษายองเป็นภาษาท้องถิ่น ปัจจุบันใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสาร แต่ก็ยังคงมีเอกลักษณ์ภาษาท้องถิ่นไว้ใช้สำหรับพูดจาในกลุ่มเดียวกัน

๒.๕.๔ ศาสนา

ศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา นับถือศาสนาคริสต์ และอิสลาม ในเขตเทศบาลมีวัด จำนวน ๑๙ แห่ง

๒.๕.๕ วัฒนธรรม

วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิต ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา นับถือศาสนาคริสต์ และอิสลาม ประเพณีของชาวเมืองลำพูน เป็นประเพณีที่สืบสานกันมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ มีงานประเพณีสำคัญ คือ ประเพณีสงกรานต์พระธาตุหริภุญไชย งานพิธีวางพวงมาลา อนุสาวรีย์พระนางจามเทวี เทศกาลลำไย งานพิธีดำหัวครูบาศรีวิชัย ประเพณีบวชนาคลำพูนหรือแห่ลูกแก้ว ประเพณีปอยหลวง ประเพณีวันสงกรานต์หรือปีใหม่เมือง ประเพณีลอยกระทงหรือยี่เป็ง นอกจากนี้ยังมีวัฒนธรรมการแข่งขันตีกลองหลวงอันเก่าแก่ด้วย

๒.๕.๖ สภาพเศรษฐกิจ และสังคม

การประกอบอาชีพและรายได้ ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพาณิชยกรรม รองลงมา ได้แก่ อุตสาหกรรม เกษตรกรรม และรับราชการ เนื่องจากจังหวัดลำพูนเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จึงมีประชากรบางส่วนประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรม

การเกษตรกรรม ลำพูนเป็นเมืองที่มีความสำคัญด้านการเกษตร โดยมีผลผลิตการเกษตรที่มีชื่อเสียงคือ ลำไย ซึ่งพื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณรอบนอกเขตเมือง และมีตลาดอยู่ในเขตเมืองลำพูน

พาณิชยกรรมและบริการ ย่านพาณิชยกรรมอยู่บริเวณสองฝั่งถนนเจริญราษฎร์และถนนอินทยงยศ มีตลาดสด ๓ แห่ง และธนาคาร ๑๑ แห่ง

การท่องเที่ยว มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัดพระนางจามเทวี วัดพระธาตุหริภุญไชย กู่ช้าง กู่ม้า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติหริภุญไชย(ลำพูน) และอนุสาวรีย์พระนางจามเทวี

๒.๕.๗ ประชากร

เทศบาลเมืองลำพูนมีจำนวนประชากรและครัวเรือนดังนี้ จำนวนประชากรรวม ๑๒,๗๔๗ คน แยกเป็นชาย ๕,๘๖๘ คน หญิง ๖,๘๗๙ คน จำนวนครัวเรือน ๖,๖๕๖ ครัวเรือน(ข้อมูล ณ เดือน กันยายน ๒๕๕๖)^{๕๓}

๒.๕.๘ ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูน

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูนมีจำนวน ๑๗ ชุมชน โดยเทศบาลแบ่งพื้นที่ภายในเขตเทศบาลออกเป็นชุมชนย่อยต่าง ๆ รวม ๑๗ ชุมชน คือ

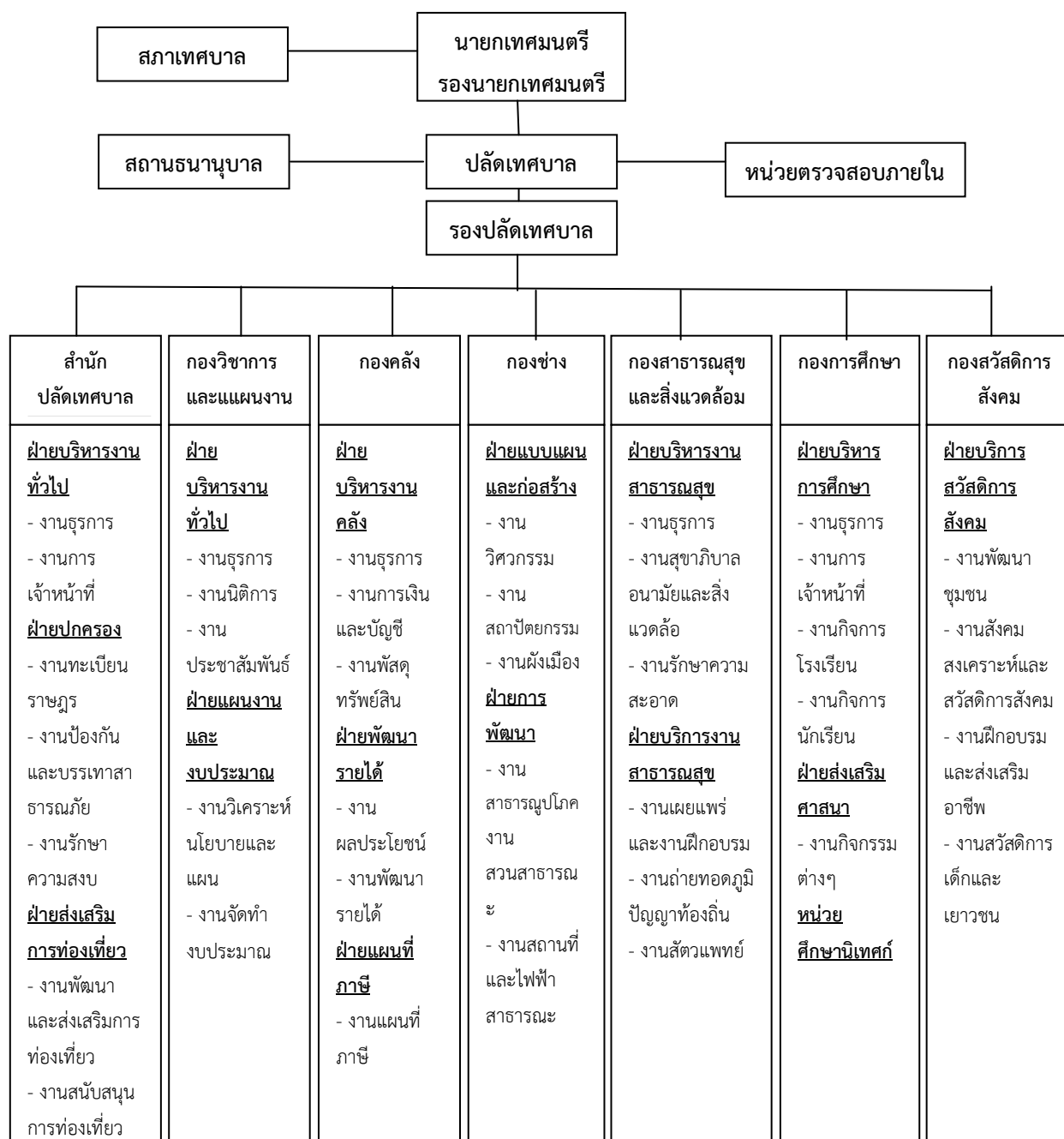
๑. ชุมชนไก่แก้ว
๒. ชุมชนช่างฆ้อง
๓. ชุมชนสันป่ายางหลวง
๔. ชุมชนหนองเส้ง
๕. ชุมชนบ้านท่า-ท่านาง
๖. ชุมชนท่าขาม-บ้านฮ่อม
๗. ชุมชนประตูลี้
๘. ชุมชนสันดอนรอม
๙. ชุมชนพระคงธาตุ
๑๐. ชุมชนสวนดอก
๑๑. ชุมชนสันป่ายางหน่อม
๑๒. ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ
๑๓. ชุมชนจามเทวี
๑๔. ชุมชนบ้านหลาย
๑๕. ชุมชนมหาวัน
๑๖. ชุมชนชัยมงคล
๑๗. ชุมชนศรีบุญเรือง

ทางเทศบาลเมืองลำพูนได้จัดตั้งองค์กรของประชาชนในชุมชนต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน (กช.) คณะกรรมการแม่บ้านชุมชน (กม.) และอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น การแก้ปัญหา และความต้องการของชุมชน รวมถึงเป็นตัวแทนในการประสานงานของหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการทำงาน การจัดกิจกรรม และการพัฒนาต่างๆ ก็จะง่ายขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อสนองตอบกระบวนการทัศน์ของผู้ปฏิบัติงานให้มุ่งสู่ประชาชนเป็นตัวตั้ง ตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นสำคัญ

^{๕๓} กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน, ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : ฐานข้อมูลสถิติทางทะเบียนราษฎร, [๒ กันยายน ๒๕๕๖].

๒.๕.๙ โครงสร้างการบริหาร

เทศบาลเมืองลำพูน การบริหารราชการในรูปแบบการปกครองท้องถิ่น โดยมีทั้งฝ่ายการเมืองหรือสภาเทศบาล(ฝ่ายนิติบัญญัติ) และฝ่ายบริหาร ซึ่งฝ่ายการเมืองจะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีวาระ ๔ ปี ส่วนฝ่ายบริหารเป็นพนักงานที่ทำงานประจำตามแผนงานต่างๆ โครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองลำพูนแสดงได้ดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงโครงสร้างส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน

๒.๕.๑๐ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายใน

๑. สำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ในการจัดเตรียมและให้บริการด้านต่างๆ อีกทั้งงานเลขานุการ การประชุมสภาเทศบาล งานเตรียมการเลือกตั้ง งานรัฐพิธีต่างๆ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการจนถึงการออกจากราชการ งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด รวมทั้งครอบคลุมถึงงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัด และเทศบาล งานรักษาความสงบและความมั่นคง โดยการตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย งานประสานจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานป้องกันและระงับอัคคีภัย ควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่างๆ การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้บริการสาธารณอื่นๆ เช่น ตัดต้นไม้ ประดับธง และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วยงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานรักษาความสงบ

๒. กองวิชาการและแผนงาน

กองวิชาการและแผนงานมีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผน หรือ โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายหรือแผนงาน และโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายของเทศบาลโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี งานเผยแพร่นโยบายข่าวสารของเทศบาล เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น งานสารนิเทศศึกษา วิเคราะห์วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ งานนิติการ พิจารณาวินิจฉัยข้อกฎหมาย ร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง จัดทำนิติกรรมงานสอบสวนดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของเทศบาล และการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ สอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

กองวิชาการและแผนงาน ประกอบด้วย งานธุรการ งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ และงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน

๓. กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท การควบคุมและจัดทะเบียนงานประมาณรายจ่าย จัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน และตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่ายงานจัดทำบัญชี และทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท จัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ งานศึกษาวิเคราะห์วิจัยและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นๆ ของเทศบาล วางแผนการจัดเก็บรายได้และการแก้ไขอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ตรวจสอบการจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดเก็บจาก ทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.๕) และแจ้งผลประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี งานจัดเก็บและรับชำระเงิน รายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน ตรวจสอบและจัดทำ บัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือคำร้องภายในกำหนด และงานทะเบียน พาณิชย

กองคลังแบ่งเป็น ๓ ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานคลัง ฝ่ายพัฒนารายได้ และฝ่ายแผนที่ภาษี และทรัพย์สิน แต่ละฝ่ายก็จะแบ่งออกเป็นงานต่างๆ เช่น งานธุรการ,งานการเงินและบัญชี งานผลประโยชน์และงานพัสดุและทรัพย์สิน

๔. กองช่าง

กองช่างมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านการโยธา การออกแบบและก่อสร้าง การกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ควบคุมสถานที่กำจัดมูลฝอยและกระบวนการเดินเครื่องมือ เครื่องจักรกล เครื่องจักรโรงงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในโรงกำจัดขยะ ออกแบบระบบบำบัดน้ำ เสีย สำหรับอาคารโรงแรม สถานประกอบการ ออกแบบก่อสร้างระบบการระบายน้ำ ทั่วไป เช่น ท่อ ทาง รางระบายน้ำฝน หรือน้ำทิ้ง ควบคุมระบบน้ำเสียของโรงบำบัดน้ำเสีย ให้มี ประสิทธิภาพ ตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียของอาคาร สถานประกอบการ ดูแลรักษาความสะอาดบ่อ บัดน้ำเสีย ล้างลอกท่อ รางระบายน้ำ บำรุงรักษาและซ่อมแซมท่อและรางระบายน้ำ และตรวจสอบ วิเคราะห์คุณภาพน้ำจากโรงบำบัดน้ำเสีย

๕. กองการศึกษา

กองการศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบการศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ตลอดทั้งการจัดการศึกษาตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา และการศึกษานอกระบบอื่น ๆ การบริหารงานบุคคล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งภารโรง ศึกษานิเทศน์ สันทนาการ สารวัตรนักเรียน งานสวัสดิการ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานทะเบียนประวัติ งานงบประมาณ งานสำรวจสถิติข้อมูลงานตรวจสอบและติดตามประเมินผลตามนโยบาย หรือโครงการงานวิชาการ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเทศบาล งานพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา กิจกรรมนันทนาการ งานศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

กองการศึกษา ประกอบด้วยงานธุรการ งานจัดทำงบประมาณ หน่วยนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน งานกิจการเด็กและเยาวชน งานโรงเรียน งานบริหารวิชาการ งานประเมินคุณภาพ งานการศึกษาและวัฒนธรรม

๖. กองการแพทย์

จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๔๘ โดยได้ปรับปรุงศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน เป็นกองการแพทย์เทศบาลเมืองลำพูนเพื่อเปิดให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ดูแลและส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของประชาชน เพื่อเป็นการสร้างทางเลือกใหม่ให้กับประชาชน โดยจัดตั้งเป็นหน่วยบริการที่ให้ประชาชนสามารถใช้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และพนักงาน

กองการแพทย์ประกอบด้วย งานธุรการ งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานทันตสาธารณสุข งานผลิตสมุนไพร งานถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

๗. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบสุขภาพิบาลด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ ควบคุมกิจการค้าประเภทต่างๆ ควบคุมแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ และมลภาวะ งานสุขาภิบาลโรงงาน งานอาชีวอนามัย งานฉาปนสถาน งานทำความสะอาดถนน เก็บขนขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ ดูแลป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อต่างๆ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย งานธุรการ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ งานเผยแพร่และฝึกอบรม

๘. กองสวัสดิการสังคม

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนย่อยและชุมชนแออัด การส่งเสริมกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และกิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานด้านสวัสดิการสังคม กิจกรรมนันทนาการ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำและฝึกอบรมประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ต่อครัวเรือน ส่งเสริมการตลาด และมาตรฐานการผลิตของกลุ่มอาชีพ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและคนพิการ การสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส การดำเนินการและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนประเภทต่างๆ เป็นผู้นำและที่ปรึกษากลุ่มในการพัฒนาชุมชน ดูแลส่งเสริมประชาชนให้มีความสนใจ ความเข้าใจ ความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตน งานรับเรื่องร้องเรียน และของความอนุเคราะห์ต่างๆ งานกองทุนชุมชนเมือง งานกลุ่ม ออมทรัพย์ชุมชน งานกิจกรรมโครงการพิเศษ เช่น โครงการส่งเสริมอาชีพ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับ

ชุมชน ฯลฯ อำนวยความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือประชาชนในทุก ๆ ด้าน^{๕๔}

๒.๕.๑๐ แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองลำพูนนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพการศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑) แผนงานสืบสาน วัฒนธรรม ประเพณี พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น รวมทั้งรื้อฟื้นบรรยากาศของเมืองโบราณ

๒) แผนงานส่งเสริมศาสนา พัฒนาปรับปรุงวัด และฟื้นฟูสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ในเขตเทศบาล

๓) แผนงานส่งเสริมพัฒนา และยกระดับคุณภาพการศึกษาให้กับประชาชนทุกระดับ

๔) แผนงานปลูกฝังความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น สร้างเสริมวินัย คุณธรรม และจริยธรรมอันดีงามให้เยาวชน

๕) แผนงานส่งเสริมการศึกษาเผยแพร่ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่เยาวชนและประชาชน

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑) แผนงานสร้างจิตสำนึก ความตระหนักและเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒) แผนงานเฝ้าระวังและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) แผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและพลังงานทางเลือก

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุข และคุณภาพชีวิต มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑) แผนงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต สวัสดิการและนันทนาการแก่ประชาชน รวมทั้งจัดตั้งกองทุนเลี้ยงชีพ ดูแลผู้พิการในชุมชน และผู้โอกาสในเทศบาลอย่างทั่วถึง

๒) แผนงานส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค ฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ประชาชน และส่งเสริมการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานแก่ประชาชน

๓) แผนงานพัฒนางานสุขาภิบาลและคุ้มครองผู้บริโภค

๔) แผนงานส่งเสริมการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร

๕) แผนงานกำกับ ดูแล และให้การบำบัดผู้ติดยาเสพติด พร้อมสร้างระบบป้องกันการติดยาเสพติดของเยาวชนและประชาชนโดยทั่วไป

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

^{๕๔} เทศบาลเมืองลำพูน, หน่วยงานภายใน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.nmt.or.th/lamphun/mueanglamphun/Lists/List๔๙/AllItems.aspx>, [๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

๑) แผนงานดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและพัฒนากิจการให้บริการประชุมชนให้ได้มาตรฐาน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๒) แผนงานพัฒนาโครงข่ายเส้นทางจักรยานให้มีประสิทธิภาพ

๓) แผนงานพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดินและระบบการวางผังมือในเขตเทศบาล

๔) แผนงานพัฒนาส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนรวมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองลำพูนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

๕) แผนงานสร้างเครือข่ายระบบการตลาด จัดตั้งศูนย์กลางตลาดค้า จัดตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งจัดตั้งกองทุนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาสินค้าของชุมชนเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑) แผนงานส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒) แผนงานส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและสร้างเครือข่ายอสม. เครือข่ายแกนนำในแต่ละชุมชนให้เข้มแข็ง

๓) แผนงานสร้างรับรู้ และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการบริหารสาธารณะของเทศบาล

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านสังคม การเมือง และบริหารราชการท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑) แผนงานส่งเสริมและพัฒนาประชาธิปไตยกับการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒) แผนงานจัดระบบรับแจ้งเหตุ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวมทั้งพัฒนาระบบการจราจร และจัดระเบียบพื้นที่หาบแร่ แผงลอยในเขตเทศบาล

๓) แผนงานพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร สร้างเสริมคุณธรรมและจริยธรรมอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

๔) แผนงานปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้สถานที่ในการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๕) แผนงานปรับปรุงพัฒนารายได้ของเทศบาล และบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส^{๕๕}

^{๕๕} เทศบาลเมืองลำพูน, แผนพัฒนายุทธศาสตร์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.nmt.or.th/lamphun/mueanglamphun/Lists/List๖๒/AllItems.aspx>, [๔ ตุลาคม ๒๕๕๖].

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พระอธิการปณิธิ อธิปุลโล (แก้วบุตตี) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอรรถ จริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตบลหนองไผ่ล้อม อพเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตบลควรคำนึงถึงหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ^{๕๖}

คณินันต์ เมฆดี ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยว ในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยว ในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า

^{๕๖} พระอธิการปณิธิ อธิปุลโล(แก้วบุตตี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๕๗}

ถวัลย์ เทียนทอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรศาสตร์ดังกล่าว ข้างต้นกับคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๕๘}

ธัญชนก เกตุสวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานื่อนามัย ในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานื่อนามัย ในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยพบว่าส่วนใหญ่ รับบริการประเภทรักษาโรคทั่วไป ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลคือบัตรทอง ๓๐ บาท มารับบริการในเวลาราชการ (๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.) การเดินทางมารับบริการใช้เวลา ๑ - ๑๐ นาที และสาเหตุที่เลือกใช้บริการคือ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัย อำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานื่อนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการ เวลาที่มารับบริการ และสาเหตุที่เลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล และระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการต่างกัน มีระดับความ

^{๕๗} คณินนิตย์ เมฆดี, “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), ๒๕๕๐.

^{๕๘} ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๕๘.

พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับปัจจัยที่มาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๕๙}

วัฒนา กังคสังข์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านทานและด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านอรรถจริยา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๐}

สุนัย ดีทองอ่อน ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำเบื้องต้น^{๖๑}

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

^{๕๙} ธีรชนก เกตุสวัสดิ์, “ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), ๒๕๕๐.

^{๖๐} วัฒนา กังคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๖๑} สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๘.

ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน^{๖๒}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนจะมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่แตกต่างกัน การให้บริการควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาปรับใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีนั้นผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

กนกอร ชื่นสระน้อย ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑ พิจารณาจาก ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านวิธีการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑ โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง ส่วนประชาชนที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑ ด้านวิธีการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๓}

ทรงศบงกช ศรีคงศรี ได้วิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๔.๑๖) อายุ ๔๖-๕๕ ปี (ร้อยละ ๓๑.๐๘) ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๖.๕๙) อาชีพหลักข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ ๕๔.๘๙) และรายได้เฉลี่ยต่อ

^{๖๒} อภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๖๓} กนกอร ชื่นสระน้อย, “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๑.

เดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๐.๖๐) มีคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับมาก อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ ๒ และ ๓ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามภูมิหลังของประชาชน ผู้ใช้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน^{๖๔}

นลินี แซ่เบ๊ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ (บางบอน)” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ (บางบอน) พิจารณา ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ (บางบอน) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมทุกด้านของผู้ใช้บริการที่จำแนกตามอายุ สถานภาพทางครอบครัว รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการรับบริการ แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๕}

บุญเลื่อน รัตนบำรุง ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วย ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน การจำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน ทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน สำหรับจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ

^{๖๔} ทรรศบงกช ศรีคงศรี, “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๕.

^{๖๕} นลินี แซ่เบ๊, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ (บางบอน)”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา), ๒๕๕๙.

แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .๐๕ และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .๐๕ จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ ด้านสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี และนอกเขตพื้นที่อำเภอตาลสุม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี โดยในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน ทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๖๖}

พรกมล ชูบุญพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอรรถจริยา ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ^{๖๗}

เพิ่มศักดิ์ อินทสร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า คณพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน^{๖๘}

^{๖๖} บุญเลื่อน รัตนบำรุง, “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี), ๒๕๕๐.

^{๖๗} พรกมล ชูบุญพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๖๘} เพิ่มศักดิ์ ‘ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

วัชรภรณ์ เกตุค้ำพล ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปีถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่าเป็นการเช่ารายเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และด้านการบริการเสริมภายในหอพัก ตามลำดับ^{๖๙}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการต่าง ๆ นั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ การให้ความเข้าใจและเข้าถึงผู้มารับบริการเพื่อให้ได้รับ ประโยชน์สูงสุดและเกิดความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน โดยการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๖.๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่สามารถประยุกต์ใช้ด้านการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน^{๗๐}

พระมหาวิเชียร เขมจาโร (บุญหลง) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยว่า ความ

^{๖๙} วัชรภรณ์ เกตุค้ำพล, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๑.

^{๗๐} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕^{๗๑}

พระวีระ ขตตปณฺโณ (อมรพิสมัย) ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕^{๗๒}

พระลักขัย จิตตสุภโ (ลุ่มดี) ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์” ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

^{๗๑} พระมหาวิเชียร เขมจาโร (บุญหลง), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๗๒} พระวีระ ขตตปณฺโณ (อมรพิสมัย), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ๔ : กรณีศึกษา หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๗๓}

ชยานิษฐ์ รักแจ้ง ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา พบว่า ผู้ประกันตนมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ เขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน^{๗๔}

รภัธสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัด ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้างมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในการใช้บริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังกัด ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน

^{๗๓} พระสัณชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๗๔} ชยานิษฐ์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังกัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๗๕}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสมานัตตตามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๗๖}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจ ดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้บริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชน ควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการบริการประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อิตถจริยา สมานัตตตต

๒.๖.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทย เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๘๖ มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเทศบาลไว้หลากหลายงานวิจัย ดังนี้

พระครูนนทวิวัฒน์ วีรธมโม (มิ่งสุรณ) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยเรื่องการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า เทศบาลตำบลปลายบางได้บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลัก

^{๗๕} รัชสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๗๖} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

สารานุกรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสารานุกรม ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๗๗}

พระครูสังฆรักษ์ธณภ สุภโท(จำปาเทศ) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอบัคล้อ จังหวัดพิจิตร” การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ร่วมกับวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็น และผสมผสานทั้งสองวิธีเข้าด้วยกัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย ประธานชุมชนจำนวน ๑๔๓ คน และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาทราย จำนวน ๕ คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือตัวแปรต้น การทดสอบค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอบัคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า ทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความพอใจและความสนใจ ความเพียรพยายาม มีการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการพิจารณาไตร่ตรองพอสมควร ในการปฏิบัติหน้าที่ แนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรเทศบาลทุกคนควรยึดหลักอิทธิบาท ๔ เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงานนำมาพัฒนาประสิทธิภาพและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดเป็นนิสัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าความน่าเชื่อถือก่อให้เกิดประโยชน์แก่เทศบาลในฐานะที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น^{๗๘}

พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ(ผากา) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ(SurveyResearch)

^{๗๗} พระครูนนทวิวัฒน์ วีธมโม (มีนุสรณ์), “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสารานุกรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๗๘} พระครูสังฆรักษ์ธณภ สุภโท (จำปาเทศ), “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอบัคล้อ จังหวัดพิจิตร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน ๓๗๐ คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ(f-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ วิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิด โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขาดเจ้าหน้าที่แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์^{๗๙}

พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง ๖ ด้าน คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองบางกรวย มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัญหาในการบริหารงาน พบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนของเทศบาล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง/โดยไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมาการจัดสรรงบประมาณของเทศบาลไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงานดังนี้คือ เทศบาลควรจัดอบรมให้บุคคลบางส่วนที่ยัง ไม่ทราบในข้อ

^{๗๙} พระมหาเดชาธิ์ สิทธาภิภู (ผากา), “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

กฎหมายหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลไปในทิศทางเดียวกัน คือยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่ชอบธรรม เทศบาลควรสร้างทัศนคติด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรของเทศบาล เทศบาลควรเปิดเผยงบประมาณประจำปีในการนำไปใช้จ่ายในแต่ละด้าน และการนำงบประมาณไปใช้นั้นให้มีความคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ กระบวนการบริหารงานของเทศบาลนั้นพร้อมที่จะตรวจสอบได้ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรของเทศบาลควรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและให้บริการต่างๆ ด้วยความจริงใจ เทศบาลควรจัดระบบงบประมาณในการบริหารงานให้มีความคุ้มค่าเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน และจัดระบบงบประมาณไปพัฒนาชุมชนให้ทั่ว ถึงตามความเร่งด่วนของชุมชนนั้นๆ โดยไม่คำนึงถึงคะแนนเสียงในการเลือกตั้ง^{๘๐}

พระปีย์วัฒน์ ปิยสีโล(จักร์แต) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่” ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ใช้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรและประชาชน บุคลากรจำนวน ๒๐๑ คนในเทศบาลเมืองแพร่ และประชาชน ๓๗๗ คน ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที(t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ๑) สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒ มีตำแหน่งกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘ มีประสบการณ์ทำงาน ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒ ๒) ความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประชาชนพบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๓) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ พบว่าบุคลากรและประชาชน มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิ

^{๘๐} พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

บาล พบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากร และประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๘๑}

สิริวิภา ศรีปลั่ง ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านสุขาภิบาลอาหาร ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ในแต่ละด้านมีตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม ๔ ประเด็น คือ ๑) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผนและนโยบาย ๒) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ๓) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ๔) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล นอกจากนี้ การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละด้านของตัวชี้วัด ธรรมาภิบาลที่กล่าวข้างต้นของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๗๐ - ๑.๙๖ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมค่าเฉลี่ย ๑.๙๖ รองลงมาด้านสุขภาพค่าเฉลี่ย ๑.๗๙ และด้านสุขาภิบาลอาหารค่าเฉลี่ย ๑.๗๐ ตามลำดับ^{๘๒}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจดูแล บำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน ซึ่งการบริหารงานของเทศบาลจะเกิดประสิทธิผลสูงสุดควรใช้หลักในการบริหารควบคู่กับหลักสังคหวัตถุ ๔ หรือหลักธรรมอื่นๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยกำหนดแนวทางการทำงานให้รวดเร็วขึ้น วางตัวให้เป็นกลาง รวมทั้งปรับโครงสร้างให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๙ ดังต่อไปนี้

^{๘๑} พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๘๒} สิริวิภา ศรีปลั่ง, “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๘.

ตารางที่ ๒.๙ สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น	พระอธิการปณิธิ อธิบุญโณ (แก้วบุตตี)/ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๗	ปริมาณ/ คุณภาพ	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจาและด้านทาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.๐๕ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้เพื่อ

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักการให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ
๒.	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา	คณินันต์ เมฆดี/ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา)	๒๕๕๐	ปริมาณ	พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๓.	ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด	ถวัลย์ เทียนทอง/ (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์)	๒๕๔๘	ปริมาณ	เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการในฐานะที่บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นตัวแทนในการให้บริการของสายการบินต่างๆเพื่อ

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งจะทำให้ธุรกิจบรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้ด้วยดี
๔.	ปัจจัยที่ทำให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ธัญชนก เกตุสวัสดิ์/ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ปัจจัยที่ทำให้บริการพบว่ารับบริการประเภทรักษาโรคทั่วไปประเภทสิทธิคือบัตรทอง ๓๐ บาท ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๕.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของ สถานีดารวจภูธร หนองกรด จังหวัด นครสวรรค์	วัฒนา ภักคสังข์/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน ด้านทานและด้าน สมานัตตตา ส่วนที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้าน อถธจริยา
๖.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการของ สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	สุนัย ดีทองอ่อน/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา แต่ละด้าน พบว่า ด้าน ระบบการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ให้บริการ และลำดับ สุดท้ายคือด้านการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ พอใจเรื่องความเสมอ ภาค ด้านการให้บริการ ที่มีให้กับทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน มีเอกสาร แนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๗.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ บริการสาธารณะตาม หลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ บริการสาธารณะตาม หลักสาราณียธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก ซึ่งแสดง ให้เห็นว่าบุคลากรมี การปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสบ ความสำเร็จอย่างดี
๘.	ทัศนคติของ ผู้ใช้บริการต่อการ บริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางาน กรุงเทพ ๑	กนกอร ชื่นสรระน้อย/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต)	๒๕๕๑	ปริมาณ	ท ร ร ศ น ะ ข อ ง ผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการ ให้บริการ ด้านสถานที่ ให้บริการ และด้าน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
๙.	คุณภาพการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร์ของ ฝ่ายทะเบียน สำนักงาน เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร	ทรงศบงกช ศรีคงศรี/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต)	๒๕๕๕	ปริมาณ	คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับที่หนึ่งคือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือด้าน กระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ สุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๐.	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประกัน สังคมของผู้รับบริการ ในสำนักงาน ประกันสังคมเขต พื้นที่ ๗ (บางบอน)	นลินี แซ่แป้/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏสมเด็จพระยา เจ้าพระยา)	๒๕๕๙	ปริมาณ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการพิจารณา ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการ ให้บริการเสมอภาค ด้านความสะดวกที่ ได้รับจากการบริการ และด้านอัตราค่าของผู้ ให้บริการอยู่ในระดับ มากทุกด้าน
๑๑.	คุณภาพการ ให้บริการของ งานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี	บุญเลื่อน รัตนบำรุง/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏ อุบลราชธานี)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ประชาชนเห็นด้วยกับ คุณภาพการให้บริการ ด้วยความเสมอภาคใน การให้บริการด้าน ประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ด้าน สถานที่ โดยภาพรวม เห็นด้วยในระดับปาน กลาง
๑๒.	การให้บริการ ประชาชนตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง	พรกมล ขุนกุลพงษ์/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	มีความคิดเห็นโดย ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มี ความคิดเห็นต่อการ ให้บริการอยู่ในระดับ มากทุกด้านตามลำดับ ค่าเฉลี่ย คือ ด้านงาน ด้านสมานัตตตา ด้าน ปียวาจา และด้าน อัตถจริยา ผลการ เปรียบเทียบความ คิดเห็นต่อการบริการ

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่าปัจจัย ที่ทำให้ประชาชนมี ความคิดเห็นไม่ แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์ให้บริการ
๑๓.	ความพึงพอใจของคน พิการต่อการ ให้บริการสงเคราะห์ ช่วยเหลือของ สำนักงานพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา	เพิ่มศักดิ์ อินทสโร/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงราย)	๒๕๕๐	ปริมาณ	คนพิการมีความพึง พอใจ ด้านระบบการ ให้บริการอยู่ในระดับ มาก ด้านกระบวนการ ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก
๑๔.	ความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อการ บริการหอพักหญิงใน เขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา	วัชรภรณ์ เกตุค้างพลู/ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต)	๒๕๕๑	ปริมาณ	ความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ความปลอดภัยภายใน หอพัก มีระดับเห็นด้วย มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการ ดูแลรักษาความสะอาด ภายในหอพัก ด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ภายในหอพัก และด้านการบริการ เสริมภายในหอพัก ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๕.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการของวัด นครสวรรค์ตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	พระครูปลัดวัน ชาติ วิชิตโต (ยอดดำเนิน)/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประชาชนมีความพึง พอใจต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน
๑๖.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขต พระนคร กรุงเทพมหานคร	พระมหาวิเชียร เขมจาโร (บุญหลง)/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิย วาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าอยู่ในอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน ซึ่ง พบปัญหา คือ ทางเดิน เท้ายังมีความคับแคบ อยู่บ้าง ข้าราชการหรือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อ จำนวนประชากรแต่ละ วัน ขาดความรอบคอบ การประชาสัมพันธ์ยัง ไม่ดีเท่าที่ควร ใช้คำพูด ที่ไม่ค่อยสุภาพอ่อนโยน ทำงานแต่ในกรอบ และ มีการเลือกปฏิบัติบ้าง

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๗.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ บริการพยาบาลตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร	พระวีระ ขตุตปญโญ (อมรพิสมัย)/ (มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	การบริการพยาบาล ตามหลักสังคหวัตถุ๔ พบว่าอยู่ในอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน เมื่อ เปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึง พอใจ โดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์ในการใช้ บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ โดย ภาพรวมแตกต่างกัน
๑๘.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานเทศบาลนคร นครสวรรค์	พระสัักชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้ บริการ ตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับ มากทุกด้าน หาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา สมานัตตตา พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการ ให้บริการ อยู่ในระดับ มากทุกด้าน

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๙.	การให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม ตามหลักสิทธิบัตร ๔ ตามทัศนะของ ผู้ประกันตนเขต กรุงเทพมหานคร	ชญานิษฐ์ รักแจ้ง/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	การให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม ตามหลักสิทธิบัตร ๔ ตามทัศนะ โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้าน ปิยวาจา ด้านอัธยาศัย และด้านสมานัตตต พบว่า ผู้ประกันตนมี ทัศนะอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน เมื่อ เปรียบเทียบการ ให้บริการ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาและจำนวน ครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีทัศนะต่อการ ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และจำนวน ครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มี ทัศนะ ต่ อ ก า ร ให้บริการ ไม่แตกต่าง กัน

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๒๐.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของ รัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์ จัดหางานกรมการ จัดหางาน กระทรวง แรงงาน	รภัสสา พานิกุล/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชน พบว่าใน ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาใน แต่ละด้าน พบว่าทุก ด้านมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก เมื่อ เปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลพบว่าประชาชน ที่มีเพศ อายุ และ ประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และ รายได้ที่ต่างกันมีความ พึงพอใจ โดยภาพรวม แตกต่างกันจึงยอมรับ สมมติฐานที่ตั้งไว้
๒๑.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมือง จังหวัด นครสวรรค์	อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมือง จังหวัด นครสวรรค์ในภาพ รวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสมานัตตตามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปียวาจา
๒๒.	การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	พระครูนนทวิวัฒน์ วิธมโม (มีนุสรณ์)/ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	เทศบาลตำบลปลายบางได้บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน
๒๓.	การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอบัคล้อ จังหวัดพิจิตร	พระครูสังฆรักษ์รณภพ สุภโท (จำปาเทศ)/ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๖	ปริมาณ/ คุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรพบว่า ทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความพอใจและความสนใจ ความเพียรพยายาม มีการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการพิจารณาไตร่ตรองพอสมควร ในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					ประสิทธิภาพภาพ การ ปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลทุกคนควรยึด หลักอิทธิบาท ๔ เป็น หลักสำคัญในการ ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพ และ ป ร ะ ยุก ต์ ไ ช้ ให้ เหมาะสมกับงาน
๒๔.	ประสิทธิผลการ ให้บริการของ เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร	พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผกา)/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประ สิ ทิ ธิ ผล การ ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ๒ ด้าน คือ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ พบว่า อยู่ใน ระดับปานกลาง การ เปรียบเทียบระดับ ประ สิ ทิ ธิ ผล การ ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนะใน ประ สิ ทิ ธิ ผล การ ให้บริการ แตกต่างกัน ในขณะที่เพศระดับ การศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มี ทัศนะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๒๕.	การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	พระจริญ จิรสุม (เมืองประทับ) (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๒	ปริมาณ	การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง ๖ ด้าน คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลัก ความโปร่งใส หลักการ มีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลัก ความคุ้มค่า บุคลากรมี ความคิดเห็นว่า การ บริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากทุกด้าน
๒๖.	การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลของ เทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่	พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แต)/ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความ คิด เห็น ของ บุคลากรและประชาชน ที่มีการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประชาชน พบว่ามี

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
					ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลพบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาลแต่ละหลักพบว่า หลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕ ส่วนหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๑

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๒๗.	การศึกษาตัวชี้วัด ธรรมาภิบาลด้านการมี ส่วนร่วมของประชาชน ในการปฏิบัติงานของ สำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	สิริวิภา ศรีปลั่ง/ (มหาวิทยาลัย ขอนแก่น)	๒๕๔๘	ปริมาณ/ คุณภาพ	ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการ ปฏิบัติงานแบ่ง ออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านสุขาภิบาลอาหาร ด้านสุขภาพ และ สิ่งแวดล้อม ในแต่ละ ด้านมีตัวชี้วัดการมีส่วน ร่วม ๔ ประเด็น คือ ๑) การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในการ วางแผนและนโยบาย ๒)การมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติการ๓)การมีส่วน ร่วมในผลประโยชน์ ๔) การมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลในภาพรวม ทั้งหมด อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ย ระหว่าง๑.๗๐ - ๑.๙๖ แต่เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า ด้าน สิ่งแวดล้อมค่าเฉลี่ย ๑.๙๖ รองลงมาด้าน สุขภาพค่าเฉลี่ย๑.๗๙ และด้านสุขาภิบาล อาหารค่าเฉลี่ย ๑.๗๐ ตามลำดับ

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) ตัวแปรต้น(Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม(dependent Variables) คือความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อัตถจริยา ๔) สมานัตตตา

นอกจากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ(key Informants) จำนวน ๗ รูป/คน ดังแสดงในกรอบแนวคิด

