

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือว่าเป็นหัวใจและเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นองค์กรที่กระจายอำนาจการปกครองให้กับประชาชนอย่างแท้จริง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหาร การตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงานท้องถิ่นของตนตามวิถีทางประชาธิปไตย ให้เป็นไปในทิศทางที่ตนปรารถนา อันเป็นสิทธิโดยชอบธรรมตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งยังเป็นการยอมรับในคุณค่าศักดิ์ศรี และความสำคัญของประชาชนในท้องถิ่นให้รู้สึกว่าคุณค่าตนมีความเกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้ง การควบคุม การตรวจสอบและการถอดถอน เป็นต้น ให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องผลประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย และเป็นกลไกในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันของประชาชนในท้องถิ่น อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรบริหารส่วนตำบลมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากรหรือนโยบายการบริหาร ก็สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนมาริเริ่มและพัฒนาในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ก็ให้ความสำคัญกับการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา ๒๘๑ ภายใต้บังคับมาตรา ๑ รัฐต้องให้เป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ มาตรา ๒๘๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจโดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย^๑

นโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา คือ การให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ การส่งเสริมการบริการของประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลตลอดมา หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนมีหลายหน่วยงาน การบริการที่ให้แก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ มีตั้งแต่บริการเบื้องต้น ไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงบริการที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อนแต่ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะเป็นบริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนจะเป็นผู้ขอรับบริการต่างๆ แม้แต่องค์การบริหารส่วนตำบลก็เช่นเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีเจตนารมณ์เพื่อกระจายอำนาจการปกครอง การบริหาร และการตัดสินใจของรัฐบาลส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปสู่ประชาชนในพื้นที่ระดับตำบล เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้ได้แก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมทางด้านการปกครอง การบริหาร ที่เรียกว่า การปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือมีสมาชิกสภาและผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในตำบล มีการบริหารงานโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตัดสินใจ กำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานก็ย่อมสามารถที่จะแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นระดับตำบลตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของตน และเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับนักการเมืองท้องถิ่นที่จะก้าวและพัฒนาตนเองไปสู่ นักการเมืองระดับชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล มีวิวัฒนาการมาจากสภาตำบล เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่แต่เดิมเสียใหม่ และได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล”

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล มีความใกล้ชิดประชาชน และเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขต ที่

^๑สถาบันพระปกเกล้า, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๒), หน้า ๒๓๗-๒๓๘.

กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ได้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเกี่ยวกับและสาธารณูปการ หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่^๒

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ นั้น มีการกระจุกตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ จึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ซึ่งแน่นอนว่าจำนวนประชากรย่อมที่จะเพิ่มขึ้น และมีผลกระทบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ การบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานท้องถิ่นโดยตรง^๓

แต่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ บังคับใช้ไปแล้ว อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ซึ่งเป็นเหตุให้การบริการหย่อนประสิทธิภาพและไม่เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ ควรตระหนักถึงการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และมุ่งปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายคือการให้บริการเพื่อประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ต่อไป จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา อันเป็นสถาบันหลักของคนไทยมายาวนาน ที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือมีความครอบคลุม และเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่รับใช้ประชาชน และการบริการแก่สังคม ซึ่งในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ที่มีความเหมาะสมนั้น ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหสูตร ว่าด้วยสังคหวัตถุ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อ

^๒ อดัม เขยกิจวงศ์, คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร (อบต.), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทิซซิ่งเอ็ด จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑.

^๓ องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่, ข้อมูลทั่วไป, (องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ จังหวัด กำแพงเพชร, ๒๕๕๘), (อัดสำเนา).

เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเพื่อแบ่งปันของๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว ๓) อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพดีในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย^๔

การบริการประชาชนจึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อการบริการ ซึ่งจะทำให้การบริหาร การพัฒนา และการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่ได้พยายามแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสมบูรณ์ และมีความพร้อมอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ” ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาบริหารปรับปรุงงานด้านการบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิผล และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่องานบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอลำปางบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่าง

^๔ ้อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร มีอะไรบ้าง

๑.๔. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากพระไตรปิฎก สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต^๕ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ ๒) ปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ ๓) อตถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ๔) สมานัตตตา การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากพระไตรปิฎก สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต^๖ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ ๒) ปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ ๓) อตถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ๔) สมานัตตตา การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน ๖,๔๒๙ คน^๗

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๙ รูปหรือคน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

^๕ ้อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^๖ ้อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^๗ องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่, ข้อมูลทั่วไป, (องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ จังหวัดกำแพงเพชร, ๒๕๕๘), (อัดสำเนา).

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มี การศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ **หลักสังคหัตถุธรรม** หมายถึง หลักพุทธธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือหลักสังเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ คือ

๑) **ทาน** หมายถึง การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๒) **ปิยวาจา** หมายถึง การเจรจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพต่อผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๓) **อัตถจริยา** หมายถึง การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๔) **สมานัตตตา** หมายถึง การวางตัวให้เหมาะสม เสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๑.๖.๒ การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ

๑.๖.๓ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มารับการให้บริการที่ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๖.๔ องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๗.๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับแนวทางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกขัน จังหวัดกาฬสินธุ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นต่อไป