

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*
SANGHAVATTU-DHAMMA APPLICATION FOR PROMOTING PUBLIC
SERVICE QUALITY OF BAN KRASAENG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE

พระปลัดรังสรรค์ นิพภโย, สมบัติ นามบุรี, ธวัชชัย สมอเนื้อ

Phrapalad Rangsan Nibbhayo, Sombat Namburi, Thawatchai Samorneua

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: 6301504046@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง และ 3. เสนอแนวทางประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชน ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี คือ การวิจัยเชิงปริมาณ จากการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และต่ำสุดคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนมีระดับปานกลาง ($r=.554$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านทานมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด ขณะที่ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ แสดงถึงความจำเป็นในการส่งเสริมแต่ละด้านให้สอดคล้องกัน 3. แนวทางประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมที่เสนอ ได้แก่ การเน้นการให้ด้วยใจ (ทาน) การสื่อสารอย่างสุภาพ (ปิยวาจา) การช่วยเหลือเชิงรุก (อตถจริยา) และการปฏิบัติที่เสมอต้นและ

เสมอปลาย (สมานัตตตา) โดยเน้นพัฒนาเจ้าหน้าที่และระบบบริการให้มีคุณภาพและเข้าถึงง่ายและยั่งยืน

คำสำคัญ: หลักสังคหัตถุธรรม; การให้บริการประชาชน; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

Objectives of this research article were: 1. To study the level of public service delivery of the Ban Kracheang Sub-District Administrative Organization, Mueang District, Pathum Thani Province, 2. To examine the relationship between Four Principles of Sangahavatthu, social integration, and the public service delivery of the organization, and 3. To propose guidelines for applying these principles to enhance public service delivery, conducted by the mixed research methods, combining quantitative and qualitative methods. Data were collected using questionnaires and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient.

The research results found that: 1. The overall level of public service delivery was moderate. The highest mean score was in the tangibility of services, followed by responsiveness to service recipients, while the lowest was in building trust, indicating the need to strengthen public confidence. 2. There was a moderate positive correlation between the Sangahavatthu principles and public service delivery ($r = .554$), statistically significant level at 0.01. Among the individual principles, Dana, generosity, showed the highest correlation, while Piyavaca, kind speech, Atthacariya, helpful conduct, and Samanattata, consistency showed lower correlations. 3. The proposed guidelines for applying the Sangahavatthu Dhamma emphasize heartfelt giving (Dana), courteous communication (Piyavaca), proactive assistance (Atthacariya), and consistency and impartiality in practice (Samanattata), focusing on developing personnel and service systems to ensure quality, accessibility, and sustainability.

Keywords: Sangahavatthu Principles; Providing Services to The Public; Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การให้บริการสาธารณะเป็นภารกิจหลักของรัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในหลากหลายมิติ เช่น ความปลอดภัย การศึกษา การสาธารณสุขและการสงเคราะห์ทางสังคม แม้ว่า ปัจจุบันรัฐจะลดบทบาทในการดำเนินการบริการบางประเภทลง แต่ความคาดหวังของประชาชนกลับเพิ่มสูงขึ้น อันเนื่องมาจากระดับการศึกษาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และบทบาทของภาคเอกชนที่มีการแข่งขันด้านบริการมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้การให้บริการของรัฐไม่สามารถยึดรูปแบบเดิมผ่านหน่วยงานส่วนกลางหรือภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มีความเฉพาะเจาะจงและหลากหลายมากขึ้น จึงนำไปสู่การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและให้บริการได้ตรงกับสภาพจริงของชุมชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจดังกล่าวถือเป็นแนวทางที่สะท้อนถึงความพยายามของรัฐในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นความรวดเร็ว ความทั่วถึง และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อีกทั้งยังส่งเสริมความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และความผูกพันระหว่างรัฐกับประชาชนในระยะยาว ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของระบบประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง (อุไรพร ดวงแก้ว, 2557)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจในการพัฒนาพื้นที่และดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งแม้จะมีความพยายามในการปรับปรุงการให้บริการมาโดยตลอด แต่ยังคงเผชิญกับสภาพปัญหาหลายด้านที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่นและเอกสารภาพรวม เช่น ปัญหาเรื่องโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ทั่วถึง ระบบเศรษฐกิจฐานรากที่ไม่มั่นคง คุณภาพการศึกษาในบางชุมชนที่ยังไม่สามารถรองรับการพัฒนาอย่างเต็มที่ รวมถึงปัญหาด้านคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะในประเด็นความปลอดภัย ทรัพยากรมนุษย์ และการเข้าถึงบริการสาธารณะในบางมิติที่ยังไม่ทันสมัยหรือไม่ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซงได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจผ่านเวทีประชาคมหรือการแสดงความคิดเห็น การส่งเสริมการเรียนรู้โดยจัดอบรมและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของประชาชน การยกระดับระบบเทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการข้อมูลชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และการลงทุนในระบบสาธารณูปโภคเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตประจำวันของประชาชน การดำเนินการเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงทิศทางการบริหารที่ยึด

ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐกับชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน องค์กรจึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงในเชิงเทคนิคหรือบริหาร แต่ยังแสดงบทบาทในฐานะผู้นำเชิงพัฒนา ที่มีวิสัยทัศน์และความตระหนักต่อบริบทเฉพาะของพื้นที่อย่างแท้จริง (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง, 2568)

ผู้วิจัยเห็นว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซงควรดำเนินการบนพื้นฐานของความเข้าใจเชิงระบบควบคู่กับการประยุกต์ใช้คุณธรรม โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรมในพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย ทาน โอบอ้อมอารี ในการให้หรือช่วยเหลืออย่างจริงใจ ปิยวาจา การใช้ถ้อยคำสุภาพเพื่อสร้างความสบายใจ อุตถจริยา การลงมือช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และสมานัตตตา การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ หลักธรรมเหล่านี้มิได้ตอบสนองเพียงด้านวัตถุ แต่ยังส่งเสริมความสัมพันธ์ ความศรัทธา และความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในกระบวนการบริการ หากนำมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบจะช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน และเสริมสร้างความโปร่งใสให้กับองค์กรในระยะยาว จากปัญหาการบริการที่ยังไม่ทั่วถึง ขาดความเอาใจใส่ และไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน แม้จะมีความพยายามในการพัฒนา แต่ยังคงพบข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยเชื่อว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้จะช่วยเสริมสร้างการบริการให้มีความเป็นมนุษย์ มีความเข้าใจผู้รับบริการ และเกิดความร่วมมืออย่างยั่งยืนระหว่างรัฐกับประชาชนในระดับท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่ดำเนินการด้วยระเบียบวิธีแบบผสมผสานวิธี โดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ด้านการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ส่วนด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเขตตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,474 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง, 2568)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเขตตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์เยียมานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 358 คน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พระภิกษุผู้ทรงคุณวุฒิหรือนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 4 ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 5 ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง จำนวน 2 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งจัดทำขึ้นโดยผ่านการศึกษาลักษณะการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 358 ชุด

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ตกลงกันไว้ โดยได้ขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลในการจัดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ รวมถึงการบันทึกเสียงเพื่อประกอบการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในการวัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยเลือกใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงบริบท เพื่อทำความเข้าใจความหมายในเชิงลึก และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้อย่างมีระบบ

ผลการวิจัย

1. ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม		ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.17	0.68	ปานกลาง
2.	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.08	0.73	ปานกลาง
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.16	0.72	ปานกลาง
4.	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	2.96	0.72	ปานกลาง
5.	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.10	0.89	ปานกลาง
ภาพรวม		3.09	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.09, S.D.=0.41) อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =3.17, S.D.=0.68) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =3.16, S.D.=0.72) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =2.96, S.D.=0.72) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม					
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ภาพรวม
1. ทาน โอบอ้อมอารี	0.043	0.005	-0.004	.291**	1.000**	.554**
2. ปิยวาจา วจีไพเราะ	0.005	0.008	.190**	.217**	.306**	.281**
3. อุตถจริยา สงเคราะห์ประชาชน	.183**	0.051	.177**	.130*	.124*	.240**
4. สมานัตตตา เสมอต้นเสมอปลาย	.188**	.120*	.156**	.205**	.126*	.287**
ภาพรวม	.163**	0.072	.194**	.334**	.640**	.545**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r=.554$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทาน โอบอ้อมอารีมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($R=.554$) ด้านปิยวาจา วจีไพเราะมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ($R=.281$) ด้านอุตถจริยา สงเคราะห์ประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ($R=.240$) ด้านสมานัตตตา เสมอต้นเสมอปลายมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ($R=.287$)

3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปได้ดังนี้ ทาน (โอบอ้อมอารี) การให้ที่ไม่จำกัดแค่สิ่งของ แต่รวมถึงเวลา ความใส่ใจ และความเข้าใจต่อประชาชน ช่วยให้การบริการมีความหมาย เข้าถึงจิตใจ และสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน ปิยวาจา (วจีไพเราะ) การใช้ถ้อยคำสุภาพและสื่อสารด้วยความเคารพช่วยสร้างบรรยากาศการบริการที่อบอุ่น น่าเชื่อถือ และส่งเสริมให้ประชาชนรู้สึกกล้าเปิดใจและร่วมมือกับหน่วยงาน อุตถจริยา (สงเคราะห์ประชาชน) การลงมือช่วยเหลือประชาชนอย่าง

เต็มใจและไม่รอให้ร้องขอ สะท้อนถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบที่เสริมสร้างศรัทธาและความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน สมานัตตตา (เสมอต้นเสมอปลาย) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและไม่เลือกปฏิบัติ ช่วยสร้างความเท่าเทียม มั่นใจ และไว้วางใจในกระบวนการของรัฐ เป็นรากฐานสำคัญของการบริการที่มีคุณธรรมและยั่งยืน

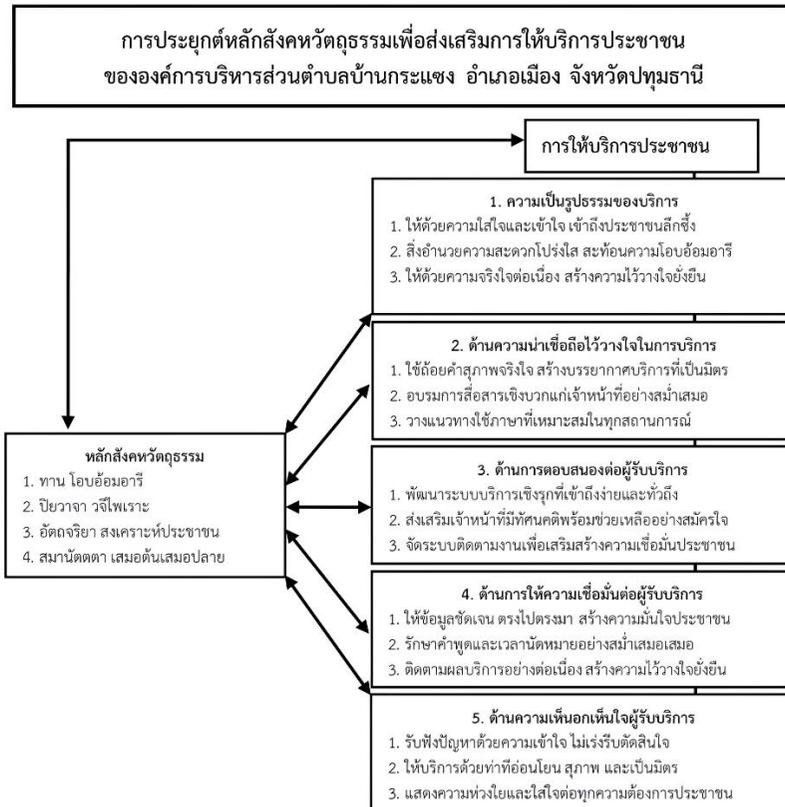
อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งยังคงอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ จากผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นของการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน กล่าวคือ งานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า หลักทานและอัตถจริยา ช่วยเสริมสร้างการบริการที่มีความใส่ใจและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่ชี้ให้เห็นว่าการให้ด้วยใจและการช่วยเหลืออย่างจริงจัง ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในหน่วยงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.554$) อย่างมีนัยสำคัญด้านทานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ขณะที่ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงถึงอิทธิพลของคุณธรรมต่อการบริการภาครัฐในบริบทท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ แสนคำลือ (2561) ที่การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า การประยุกต์หลักทานและปิยวาจาช่วยให้การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นที่ยอมรับของประชาชน สอดคล้องกับผลวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง ที่พบว่า การบริการด้วยเมตตาและถ้อยคำไพเราะช่วยสร้างความไว้วางใจได้อย่างชัดเจน

3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปได้ดังนี้ หลักทวนคือ การให้ทั้งสิ่งของ เวลา และความเข้าใจ ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ขณะที่ปัญหาจาคือ การพูดสุภาพ ช่วยสร้างบรรยากาศบริการที่อบอุ่น อัตถจริยาเน้นการช่วยเหลือเชิงรุกแสดงถึงความใส่ใจ ส่วนสมานัตตาคือ การบริการที่สม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความเท่าเทียม หลักธรรมทั้ง 4 ประการนี้จึงมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาจักรพันธ์ คุณงุโร (2566) ที่ศึกษาเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า การน้อมนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาปรับใช้ในกระบวนการให้บริการของรัฐช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับประชาชน ทั้งยังช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือของประชาชนต่อองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ว่า

1. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบริการที่เป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดส่วนด้านที่ให้ความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สะท้อนความจำเป็นในการพัฒนาเพื่อสร้างความไว้วางใจมากยิ่งขึ้น
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตธรรมกับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะหลักทานแม่หลักอื่นมีความสัมพันธ์ต่ำ แต่ผลวิจัยชี้ว่าหลักธรรมมีบทบาทในการเสริมคุณภาพบริการภาครัฐ
3. การประยุกต์หลักสัจจวัตธรรมช่วยยกระดับบริการอย่างมีคุณธรรม โดยทานเน้นทั่วถึง ปิยวาจาเสริมความไว้วางใจอัตถจริยาเน้นช่วยเหลือเชิงรุก สมานัตตทานเน้นความเสมอภาค สร้างบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณธรรมอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายองค์กรที่ยึดหลักสัจจวัตธรรม โดยเน้น “การให้ด้วยใจ” ทั้งการช่วยเหลือ สื่อสาร และความเท่าเทียมเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริการที่มีจิตสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างลึกซึ้ง
2. ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรผ่านหลักสูตรอบรมที่เน้นจริยธรรมเชิงปฏิบัติ เช่น วิถีพอและและการสงเคราะห์ที่เหมาะสมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้บริการให้เป็นรูปธรรมและมีคุณธรรมอย่างเสมอตันเสมอปลาย
3. จัดระบบติดตามและประเมินบริการครอบคลุมมิติคุณธรรม โดยเปิดให้ประชาชนร่วมเสนอความคิดเห็นและประเมินผลเพื่อใช้ข้อมูลจริงพัฒนารูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับความรู้สึกรักและความคาดหวังของประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การให้บริการด้วยใจตามหลักทานและอัตถจริยา เพื่อเสริมจิตสำนึกบริการด้วยเมตตาเน้นพัฒนาทักษะการให้บริการที่เอื้อเพื่อ เห็นใจ และพร้อมลงมือช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง
2. จัดทำคู่มือบริการโดยใช้ภาษาสุภาพตามหลักปิยวาจา พร้อมเปิดให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารที่เป็นมิตร ลดความตึงเครียด และสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ
3. วางระบบนิเทศบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้การประเมินตนเองร่วมกับประชาชนเพื่อส่งเสริมบริการที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และคงคุณภาพในทุกกรณี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลของการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมกับหลักธรรมอื่นในพระพุทธศาสนา เช่น เบญจธรรม หรือหลักธรรมว่าด้วยการบริหารงาน เพื่อให้เห็นความหลากหลายของแนวคิดเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อการให้บริการภาครัฐ
2. ควรเน้นการวิจัยเชิงทดลองหรือวิจัยปฏิบัติการ โดยออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการ แล้วติดตามผลที่เกิดขึ้นจริงในระยะเวลาหนึ่ง เพื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ
3. ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้จริง เช่น บริบททางวัฒนธรรม องค์กร และภาวะผู้นำ เพื่อให้การประยุกต์ใช้หลักธรรมมีความเหมาะสมกับสภาพจริงในแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ แสนคำลือ. (2561). *การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.
- พระมหาจักรพันธ์ คุณงกโร. (2566). *การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). *การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง. (2568). *นโยบายการบริหาร*. สืบค้น 16มกราคม 2568, จาก https://www.bankrachang.go.th/view_file.php?id=117
- อุไรพร ดวงแก้ว. (2557). *คุณภาพในการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.