

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่านด้วยพุทธธรรมาภิบาล  
ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด\*

SERVICE PROVIDED BY AUTO ACCESSORIES SHOP ENTREPRENEURS  
BASED ON BUDDHIST GOVERNANCE IN THE ROI ET  
MUNICIPALITY, ROI ET PROVINCE

อักษร สมัครการ<sup>1</sup> และ พชรเดช เสมานู<sup>2</sup>

Aksorn Samakkarn<sup>1</sup> and Pacharadech Semanu<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

<sup>1-2</sup> Mahamakut Buddhist University, Roi Et Campus, Thailand

Corresponding author E-mail: aksorn.sam@student.mbu.ac.th

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) การ

\* Received 8 June 2024; Revised 14 July 2024; Accepted 22 August 2024



ให้บริการผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมภิบาล ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมภิบาล ตามหลักธรรมภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมภิบาลตามหลักธรรมภิบาล 6 ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมภิบาลตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมภิบาล ในเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ประชาชนให้ความคิดเห็นไว้ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการด้วย รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ และผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ

**คำสำคัญ :** การให้บริการ, ผู้ประกอบการ, ร้านค้าระดับยนต์, พุทธธรรมภิบาล

## Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the service provided by auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province. 2) To compare the service provided by auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province. classified by gender, age, education level, and occupation. 3) To study recommendations for service guidelines auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province. The participants were residents aged 18 and over of Roi Et city, totaling 379 individuals. The instrument used for data collection was a questionnaire. A statistical program analyzed the data, processing percentages, means, standard deviations, t-tests, and F-tests.

The results found that: 1. The service provided by auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province including the rule of law, morality, transparency, participation, responsibility, and value for money maintain a consistently high level of service. 2. Comparison results of service provided by auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province against the four Sangha Vatthu principles (dāna, piyavc, atthacariya, and samnatta) proved high-quality service delivery. Comparison across categories revealed differing satisfaction levels among individuals with varying characteristics. However, no significant distinction existed between the principles of effective governance (6) and the principles of Sangha Vatthu (4). 3. Suggestions for service guidelines for service provided by auto accessories shop entrepreneurs based on Buddhist governance in the Roi Et municipality, Roi Et province. Pivotal recommendations highlighted the need for mental preparedness, a service-oriented attitude, understanding the integration of Dhamma principles in services, field expertise, problem-solving skills, and the necessity for owners to exemplify good service practices.

**Keywords :** Service provision, Entrepreneurs, Auto accessory shops, Buddhist good governance

## บทนำ

ธุรกิจร้านประดับยนต์มีการแข่งขันสูง เนื่องจากสินค้าของผู้ขายแต่ละร้านไม่แตกต่างกันมาก ทั้งตราสินค้าและราคา การที่บริษัทจะประสบความสำเร็จได้ จะมีกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอยู่สองประการ คือจากตัวเจ้าของกิจการและจากสถานะทางสังคมซึ่งได้รับการยอมรับจากสังคม จากการบริหารกิจการที่รุ่งเรืองประสบความสำเร็จ กระแสความนิยมต่อการตกแต่งรถยนต์ ทำให้อุปกรณ์ประดับยนต์ได้รับความนิยม ประเทศไทยได้จัดงานมอเตอร์โชว์ในกรุงเทพมหานครและ ตามหัวเมืองต่างจังหวัด ทำให้ความต้องการของสินค้าในกลุ่ม



ระดับยนต์ และเครื่องเสียงดีทรอยนต์นั้นมืออยู่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการเติบโตขึ้นของอุตสาหกรรมรถยนต์ (เกษมสุข คือก, 2562) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ค่ายรถยนต์ต่าง ๆ จัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขาย ได้ส่งผลให้ตลาดอุปกรณ์ระดับยนต์นี้ขยายตัว ทำให้กิจการร้านระดับยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด มีการขยายตัวของร้านระดับยนต์หลายร้าน บริษัทช่างอ้อยอโตชาวด จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจเกี่ยวกับร้านระดับยนต์ โดยธุรกิจระดับยนต์จะสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) แต่งสวย เช่น ตัวถัง ล้อแม็ก เครื่องเสียง 2) แต่งแรง (เพิ่มสมรรถนะ) เช่นเครื่องยนต์ ระบบส่งกำลัง ช่วงล่าง ล้อแม็ก ยาง ฯลฯ ในประเทศไทยเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มักจะเลือกแต่งสวยไว้ก่อน อาจจะไม่แต่งแรง แต่ถ้ามีแต่งแรงแล้วมักจะควบคู่ให้ครบด้วยการแต่งสวยเสมอ สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทช่างอ้อยอโตชาวด จำกัดโดยแบ่งลูกค้าเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มโชว์รูมรถยนต์ และกลุ่มลูกค้าขาจรทั่วไป โดยกิจการเป็นผู้ให้บริการการติดตั้งเครื่องเสียง และอุปกรณ์ระดับยนต์แบบครบวงจร (บริษัท ช่างอ้อยอโตชาวด จำกัด, 2563) อย่างไรก็ตามธุรกิจระดับยนต์มีการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากสินค้าของผู้ขายแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งการที่ค่ายรถยนต์ ต่าง ๆ จัดเตรียมสินค้าแบบพร้อมสรรพให้ลูกค้าจากโรงงานผลิต อีกทั้งการออกชุดแต่งแบบพิเศษมีจำนวนจำกัด (Limited edition) ของผู้ผลิต แต่ถึงอย่างไรธุรกิจนี้ก็ยังมีที่น่าสนใจ หากสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายที่มีความเฉพาะตัว รวมถึงสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้ เช่น ความสามารถในการออกแบบติดตั้งคุณภาพในการให้บริการ (นิติ เกตุหิรัญ, 2553)

ผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 รัฐบาลมีมาตรการเข้มงวดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อภาคเศรษฐกิจสำคัญ ๆ โดยเฉพาะผู้ประกอบการในจังหวัดร้อยเอ็ดขาดสภาพคล่อง จำนวนลูกค้าลดลงไปมากเนื่องจากกังวลสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา การจ้างงานต้องหยุดชะงักของธุรกิจภาคบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สถานบันเทิง การท่องเที่ยว รวมถึงภาคการเกษตรที่สินค้าเกษตรมีราคาตกต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ทำให้ครัวเรือนมีรายได้ลดลงส่งผลให้ผู้ประกอบการเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ดต้องได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะร้านระดับยนต์ ที่เป็นสินค้าที่ไม่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตต้องได้รับผลกระทบเพราะกำลังซื้อของลูกค้าได้ลดลงอย่างมาก ผู้ประกอบการหลายรายต้องหยุดกิจการชั่วคราว (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด, 2563)



เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจที่เจริญก้าวหน้า เจ้าของกิจการจะต้องจ้างพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะมีประสบการณ์ในงานด้านนี้อยู่แล้วเข้ามาร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีค่าใช้จ่ายในการอบรมไม่สูงมาก นอกจากนี้อาศัยความสัมพันธ์ที่มีกับทางผู้ขายปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้รับส่วนลดพิเศษจากทางผู้ขายเพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับด้านการบริการ จะมุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่มีความเป็นมาตรฐาน และนำเทคโนโลยี รวมถึงเทคนิคใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ ส่วนด้านบริหารหลักขราวาธรรมในการบริหารงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การเลือกหลักธรรมมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นนักบริหารที่ดีและเก่งจะต้องอาศัยศิลปะและการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ดังนั้นการเป็นเจ้าของกิจการที่ประสบความสำเร็จจะต้องนำหลักธรรมหรือนำธรรมะข้อใดข้อหนึ่งมาเป็นแนวทางในการบริหารงาน (จินตนา บุญบงการ, 2555)

การบริหารงานของร้านระดับยนต์โดยเฉพาะร้านที่มีลูกค้ายังแวะเวียนมาใช้บริการส่วนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับร้านระดับยนต์อื่น ๆ อาจจะเป็นเพราะร้าน บริษัทช่างอ้อยออดโตชาวด์ จำกัด ได้มีหลักการบริหารร้านด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสในการบริหารแก่พนักงานและลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัดไม่หลอกลวงลูกค้า มีกฎเกณฑ์ระเบียบที่พนักงานต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า มีการตอบสนองต่อความต้องการและเรียกร้องของลูกค้า เพื่อให้การบริหารตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทช่างอ้อยออดโตชาวด์ จะเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการแก่ลูกค้า มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาบูรณาการให้บริการของบริษัทเอกชนตามหลักธรรมาภิบาลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยบูรณาการหลักกัลยาณมิตรที่สนับสนุนการบริการของร้านช่างอ้อยชาวด์ ตามหลักทาน ซึ่งการให้ (การให้) ก็มีหลายวิธี ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของอย่างเดียว การช่วยงานตามสมควรแก่โอกาส เมื่อลูกค้านำรถมาให้ช่วยดูวารถมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ เช่น ไฟเตือนหน้าจอได้แสดงไม่ดับ หรือกล่องหน้ารถไม่บันทึกข้อมูล ร้านก็จะให้พนักงานบริการ ตรวจสอบในสิ่งที่ลูกค้าสอบถามโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ก็เป็นการให้ตามหลัก สังคหวัตถุ ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) ทางร้านจะเน้นให้พนักงาน พูดจากับลูกค้าด้วยวาจาที่จริงใจ มีมารยาทด้วยการไว้ลูกค้าที่มาใช้บริการ สอบถามความต้องการของลูกค้า ตอบลูกค้าด้วยความจริงใจ อัจฉริยา (การประพฤติประโยชน์) ผู้บริหารบริษัทอ้อยชาวด์ จำกัด จะช่วยเหลือ พนักงานที่เจ็บป่วย ไปเยี่ยมเยียน



หรือบางครั้งพนักงานได้จัดงานแต่งงาน ก็จะไปร่วมงานเป็นประธานในการจัดงานแต่งงานให้ งานศพของญาติพนักงาน หรือลูกค้าประจำที่มาใช้บริการที่ร้านอ้อยชาวดบอย เป็นลูกค้าชั้นดี ที่บริษัทต้องรักษาลูกค้าชั้นดีเอาไว้ ส่วนการบูรณการนั้น ทางบริษัทอ้อยชาวดบอยจะไม่ให้เสีย ประโยชน์ทั้งสองฝ่ายทั้งทางบริษัทและพนักงานหรือลูกค้า ไม่เห็นแก่ประโยชน์ของตนแต่ฝ่าย เดียว ส่วน สมานัตตา (การวางตนสม่าเสมอ) บริษัท อ้อยชาวดบอย จะวางตนเสมอต้นเสมอปลาย กับลูกค้า พนักงานที่ร่วมงาน (บริษัท ช่างอ้อยออตชาวดบอย จำกัด, 2563)

จากความสำเร็จและของปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการ ของบริษัทเอกชน จะอยู่รอดท่ามกลางความถดถอยด้านเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัส โควิด 19 โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่อยู่ในธุรกิจที่เป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นใน ชีวิตประจำวัน การที่ธุรกิจจะอยู่รอดและรุ่งเรืองได้ ต้องมีแนวทางการให้บริการที่จะส่งผลให้ ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ด้วยดี ผู้บริหารต้องนำหลักธรรมาภิบาล และหลักธรรมมาบูรณการเพื่อ ให้เกิดประสิทธิภาพอันประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันก็มีส่วนสัมพันธ์โดยตรง กับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดี เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความ สนใจเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขต เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาหลักพุทธธรรมมาภิบาลที่ใช้ในการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับบยนต์ ประกอบด้วย 2 หลักธรรม ดังนี้ 1) หลักธรรมมาภิบาล 6 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (พิทยาภา ชุมตีกาญจน์, 2558) 2) หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ (1) ทาน (2) ปิยวาจา (3) อุตถจริยา และ (4) สมานัตตา (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

2. ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านอาหารระดับบยนต์ บริษัท ช่างอ้อยอโตชาวด จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 22,700 คน (งานทะเบียนร้านอาหารระดับบยนต์ บริษัท ช่างอ้อยอโตชาวด จำกัด, 2564)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านอาหารระดับบยนต์ บริษัท ช่างอ้อย ออโตชาวด จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน โดยการเปรียบเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจเช็ครายการ (Check List) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับบยนต์ด้วยพุทธธรรมมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับบยนต์ ด้วยพุทธธรรมมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ 1) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยา



เขตร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ้อยออตชาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของประชากรที่ศึกษา โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัทช่างอ้อยออตชาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังสมมติฐานที่ตั้งไว้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติที (t-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA)

4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ้อยออตชาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการจัดกลุ่มความคิดที่สอดคล้องกันเข้าด้วยกัน แล้วนำมาหาค่าความถี่

### ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้าน ประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 โดยรวม

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านหลักนิติธรรม	4.24	0.55	มาก	1
ด้านหลักคุณธรรม	4.19	0.50	มาก	2
ด้านหลักความโปร่งใส	3.96	0.63	มาก	6
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.00	0.62	มาก	5
ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.09	0.58	มาก	4
ด้านหลักความคุ้มค่า	4.15	0.52	มาก	3
<b>โดยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D.= 0.47) โดยเรียงจากด้าน พบว่า ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.= 0.55) ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D.= 0.50) ส่วนด้าน คือ ด้านหลักความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.63)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้าน ประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม



การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านทาน	4.23	0.57	มาก	3
2. ด้านปิยวาจา	4.38	0.50	มาก	1
3. ด้านอรรถจริยา	4.32	0.62	มาก	2
4. ด้านสมานัตตา	4.11	0.59	มาก	4
โดยรวม	4.26	0.49	มาก	-

จากตารางที่ 2 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้าน ได้แก่ ด้านปิยวาจา ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D.= 0.50) ด้านอรรถจริยา ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.62) ด้านทาน ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D.= 0.57) ส่วนด้านคือ ด้านสมานัตตา ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D.= 0.59)

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ้อยออดโตชาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สรุปได้ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ พุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด

ร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนหลักนิติธรรม ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปียวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ประชาชนให้ความคิดเห็นไว้ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการให้บริการด้วย รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ และผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีประเด็นนำมาอภิปรายผลการวิจัย มีดังนี้



1. ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 พบว่าโดยภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของผู้ประกอบ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน และการให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Koler (2003) กล่าวว่า การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้า สามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดี

2) ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าที่ให้บริการมีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหลา (2563) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก

3) ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริการของผู้ประกอบมีการติดป้าย

แสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โพธิจาทุม (2563) ที่ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล ในด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก

4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่านด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการลูกค้าจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ประกอบกับร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โพธิจาทุม (2563) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล ในด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก

5) ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่านด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของผู้ประกอบการมีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ พนักงานทุกคนมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญรุ่ง แสงยศ (2558) กล่าวว่า การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า ทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ถือเป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหล่า (2563) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

6) ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่านด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการลูกค้า ผู้ประกอบได้จัดหา



พนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้สำหรับให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอกับปริมาณงานที่ให้บริการ นอกจากนี้ผลงานในการให้บริการที่ลูกค้าได้รับมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558) ที่กล่าวว่า หลักความคุ้มค่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรีในด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดี

1.2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านทาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง มีการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สีตะระโส (2557) ที่ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน และกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านปิยวาจา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งในการให้บริการพนักงานจะไม่แสดงอาการ ไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเองกับลูกค้า จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย โปธิ (2558) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการ

ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) ด้านอัตถจริยา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการจะดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประเสริฐ สุนตจิตโต (คงลำ) (2558) ที่ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4) ด้านสมานัตตา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งลูกค้าได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวถึงหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี กัลชาณพันธ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาลในเขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งกับ สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล



กระแจะ นายายอาม จันทบุรี ประชาชน ต่อประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สีตะระโส (2557) ที่ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าระดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วย พุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประเสริฐ สนตจิตโต (คงลำ) (2558) ที่ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอายุแตกต่างตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าระดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าระดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาล คือ การให้บริการบนหลักการของการส่งเสริมนิติธรรม การมีคุณธรรม มีความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เหมือนกัน จึงส่งผล

ให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับบัณฑิตด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับบัณฑิตด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงาน สุรียรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันต่อประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (แช่เจียง) (2559) ที่ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าระดับบัณฑิตได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับบัณฑิตด้วยพุทธธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

## องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยครั้งนี้องค์ความรู้ที่ได้คือ การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับบัณฑิตด้วยพุทธธรรมาภิบาลในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่านด้วยพุทธธรรมาภิบาล  
ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## สรุป/ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารร้านค้าระดับย่านควรมีนโยบายการพัฒนาศักยภาพภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้บริหารร้านค้าระดับย่านควรปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

2.1 จากการศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยต่อกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ควรสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้า โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของร้านค้า ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

2.2 จากการศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับย่านด้วยพุทธธรรม มาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่อกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าระดับย่าน ควรให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่เอาเปรียบลูกค้ามีสัมมาคารวะ และวางตัวให้เหมาะสมในการให้บริการ

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับย่าน ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับย่าน ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในเชิงคุณภาพ

3.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของผู้ประกอบการร้านอาหารระดับย่าน ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## เอกสารอ้างอิง

เกษมสุข ค็อก. (2562). แผนธุรกิจร้านอาหารระดับย่าน NTN Sound. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จินตนา บุญบังการ. (2555). จริยธรรมทางธุรกิจ Business Ethics. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมพล ทองเหลา. (2563). ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

นิธิ เกตุหิรัญ. (2553). โครงการศูนย์ออกแบบและตกแต่งระดับย่าน. ใน การบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บริษัท ช่างอ้อยออตซาวด์ จำกัด. (2564). เอกสารประชาสัมพันธ์บริษัท ช่างอ้อยออตซาวด์ จำกัด . เรีย ก ใช้ เมื่ อ 3 1 มี น า ค ม 2 5 6 5 . จ า ก <https://www.dataforthai.com/company/0455560001496/>

บุญรุ่ง แสงยศ. (2558). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดมหาสารคาม. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



- เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). การให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระประเสริฐ สุนตจิตโต (คงลำ). (2558). การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตโตโร (แจ้เจียง). (2559). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิทยาภา ชุนตिकाญจน์. (2558). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนตรี กัลชาญพันธ์. (2560). การให้บริการของพนักงาน ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4. ใน วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด. (2563). สถานการณ์แรงงานรายปี 2563 (ตุลาคม - ธันวาคม 2563) จังหวัดร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด.
- สุกัญญา โพธิจาตุม. (2563). ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ใน สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภชัย โพธิ. (2558). ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



สุรรัตน์ ทองจันทร์. (2556). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. ใน สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Koler, P. (2003). Marketing management. New Jersey : Prentice Hall Inc.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.