



การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

Application of Sangkhavattudhamma Principles to Enhance the Quality of Public
Service of Waengnang Subdistrict Municipality District Maha Sarakham Province

พระอธิการไพฑูรย์ ฐานวโร

สยามพร พันธไชย

พระครูสุตวรธรรมกิจ

วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Phra Athikarn Phaithoon Thanawaro

Siamporn Phanthachai

Phrakhrusutaworathammakit

RoiEt Buddhist college, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Email: 6417204015@mcu.ac.th

วันที่รับบทความ: 7 กันยายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 29 กันยายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 30 กันยายน 2567

Received: September 7, 2024; Revised: September 29, 2024; Accepted: September 30, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ 3) นำเสนอแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงทดสอบค่าทีและค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 3) ผลการวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การส่งเสริมและสนับสนุนดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ให้ถูกต้องตามหลัก

ธรรมาภิบาล โดยยึดระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องยอมรับร่วมกันว่าคนไทยเราเป็นคนพุทธ ไม่ว่าท่านจะทำหน้าที่อะไรก็ตามทั้งส่วนที่เป็นหน่วยงานของรัฐ พ่อค้า หรือประชาชน ต้องมีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคอยประคับประครองตนทั้งในเวลาทำงานหรือนอกเวลาทำงาน

คำสำคัญ : การส่งเสริม; คุณภาพการให้บริการ; หลักสังคหวัตถุธรรม

Abstract

This thesis has the following objectives: 1. To study the level of quality of public services of Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province. 2. To compare the quality of public services provided by Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province. And 3. Presenting guidelines for applying the principles of social welfare to promote the quality of public services of Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province. A mixed-method research method was used. The quantitative research used a questionnaire with a reliability of 0.902. A sample of 374 people. Data were analyzed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, and F-test using one-way analysis of variance and qualitative research by means of in-depth interviews with 12 key informants and by using content analysis techniques with contextual context

From the study, the following results were found: 1) The level of public satisfaction with the quality of public services of Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province, overall is at a high level. 2) The results of the comparison of people's satisfaction with the quality of public services of Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province, with different genders, ages, education levels, monthly incomes, and occupations, were not different in all aspects. Therefore, the research hypothesis was rejected. 3) The results of the analysis of the application of the principles of social welfare to promote the quality of public services of Waeng Nang Subdistrict Municipality, Mueang District, Maha Sarakham Province, found that promoting and supporting the control, supervision and oversight of the performance of officials in accordance with the principles of good governance by adhering to regulations, laws, rules and guidelines for effective and efficient operations. We must all accept that we Thais are Buddhists. No matter what role you

perform, whether as a government agency, a businessman, or a citizen, you must have Buddhist principles to guide you both during and outside of work hours.

Keywords: Promotion; Service Quality; Social Principles;

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินที่ดำเนินการตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า โดยการให้สิทธิในการปกครองตนเองอย่างเป็นอิสระและกระจายอำนาจ ซึ่งหลักการเหล่านี้ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 250 สาระสำคัญของมาตรา 250 สามารถสรุปได้ว่า 1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยยึดหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ 2) การจัดทำบริการและกิจกรรมสาธารณะที่เหมาะสมเป็นหน้าที่และอำนาจเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นของไทยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,469 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,303 แห่ง องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ เมืองพัทยา 1 แห่ง และกรุงเทพมหานคร 1 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) ทั้งนี้การปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะบริการสาธารณะในส่วนที่เป็นสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้น จึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่จะต้องจัดสรรบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และงบประมาณ ในการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ดูแลรับผิดชอบ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในภาพรวม การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคจะดำเนินการในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ข้อสรุปที่น่าสนใจคือ การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึง การที่การบริการนั้นตรงกับความต้องการ

ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีคุณภาพสูง ควรมุ่งเน้นให้การบริการมีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ นอกจากนี้ การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันยังได้รับการกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มุ่งมั่นให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 ได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง เพื่อให้การถ่ายโอนภารกิจและหน้าที่ต่าง ๆ ที่รัฐเคยดำเนินการสามารถถูกดูแลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม ตามแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น การให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงถือเป็นด้านหน้าสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน หากมีการบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ อุทิศตน และตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองคือผู้ให้บริการแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม มีปัญหาเกิดขึ้นในการให้บริการประชาชนในบางด้าน ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากพุทธศาสนิกชนว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงน้ำนั้นไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร กล่าวได้ว่าการให้บริการมีลักษณะเหมือนทำไปเพียงเพื่อให้ผ่านไป โดยขาดความเอื้อเฟื้อหรือการสงเคราะห์ดุจญาติมิตร ทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้ำรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับยังไม่เป็นไปตามคุณภาพที่ควรจะเป็น

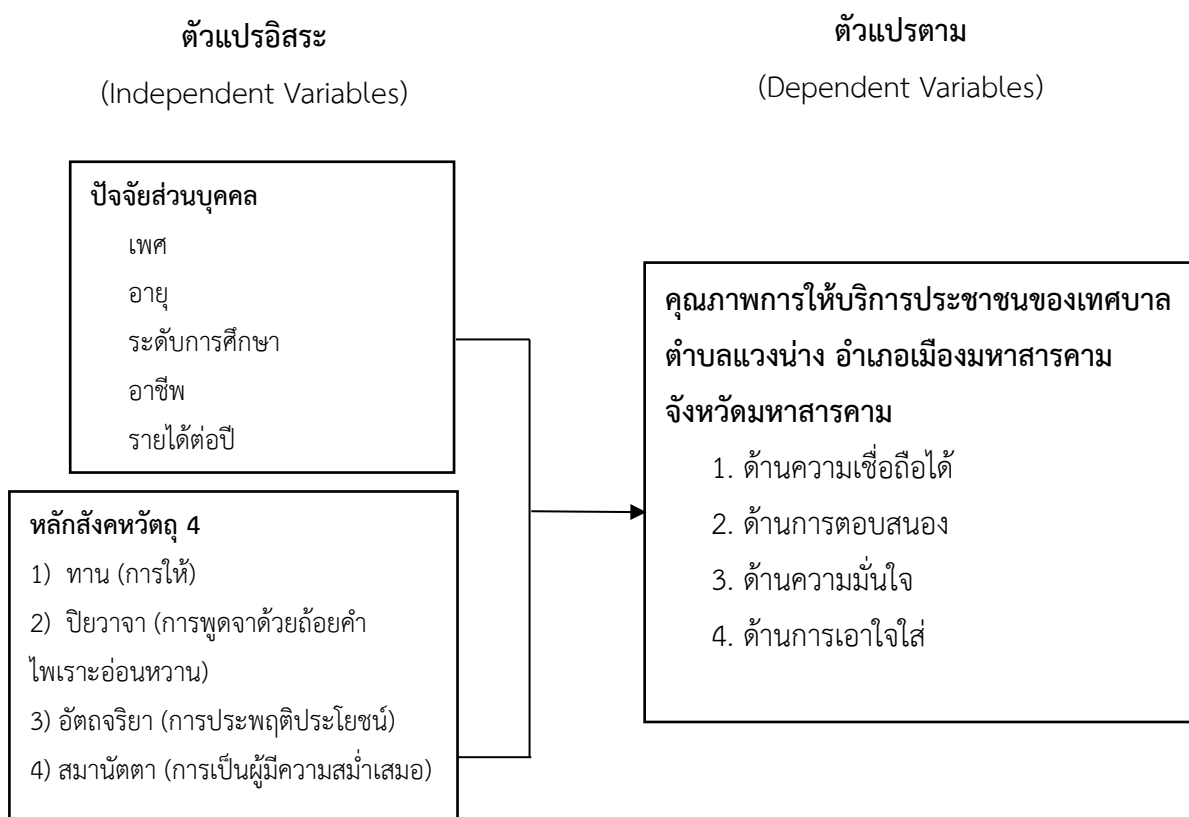
ในฐานะที่วัดเป็นส่วนหนึ่งของสังคมชุมชน เมื่อประชาชนประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน พระสงฆ์จึงให้การสงเคราะห์แก่ผู้ประสบความทุกข์ยากเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยการให้ธรรมะ คำปรึกษาแนะนำและการให้กำลังใจ พร้อมช่วยแก้ไขปัญหามาของชุมชน พระสงฆ์มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาของชุมชนตามความสามารถ โดยทำเป็นขั้นตอน มีการวางแผนตามหลักอริยสัจสี่ของพระพุทธเจ้าคือต้องรู้ทุกข์ รู้สภาพของทุกข์ก่อนว่ามีอะไรบ้าง รู้สมุทัย รู้สาเหตุแห่งทุกข์ รู้นิโรธทางแห่งการดับทุกข์และรู้มรรค วิธีที่จะดับทุกข์และสุดท้ายต้องช่วยพัฒนาชุมชน ให้เป็นแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง โดยเป็นแกนนำร่วมกับผู้นำชุมชนและชาวบ้านพัฒนาชุมชนตามอุดมการณ์แผ่นดินธรรมแผ่นดินทองคือการพัฒนาด้านจิตใจการพัฒนาสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจของประชาชน (ดำรงศักดิ์ มีสุนทร, 2556) ผู้วิจัยเป็นประชาชนที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และเป็นพระสงฆ์ที่ได้มีส่วนร่วมในการรับรู้รับทราบถึงการให้บริการในด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่ต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ตลอดทั้งการ

ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลเวียงน้าง รวมไปถึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่เป็พุทธศาสนิกชนในเขตตำบลเวียงน้างให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. นำเสนอแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

วิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีภูมิลำเนาในชุมชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,626 คน (เทศบาลตำบลเวียงน้ำ, 2556) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane Taro, 1973) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5. นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อรับการตรวจสอบและปรับปรุง

6. ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) กับประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

7. นำเสนอผลการทดลองใช้แบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงและแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

9. รวบรวมแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน จากนั้นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ ซึ่งข้อความเหล่านี้จะถูกจำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ และเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์จะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่คำนึงถึงบริบทของข้อมูลด้วย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเชื่อถือได้	4.07	0.84	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.93	0.67	มาก
3. ด้านความมั่นใจ	3.98	0.81	มาก
4. ด้านการเอาใจใส่	3.99	0.81	มาก
รวม	3.97	0.78	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$ S.D. =0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก ($\bar{X}=4.01$ S.D. =0.32) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก ($\bar{X}=3.99$ S.D. =0.35) ต่อมา คือด้านด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก ($\bar{X}=3.98$ S.D. =0.43) สุดท้ายคือ ด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก ($\bar{X}=3.97$ S.D. =0.39) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง โดยจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

2. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

3. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

4. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

5. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การส่งเสริมและสนับสนุนดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ให้ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องยอมรับร่วมกันว่าคนไทยเราเป็นคนพุทธ ไม่ว่าท่านจะทำหน้าที่อะไรก็ตามทั้งส่วนที่เป็นหน่วยงานของรัฐ พ่อค้า หรือประชาชน ต้องมีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคอยประคับประครองตนทั้งในเวลายางานหรือนอกเวลายางาน ยิ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนยิ่งด้วยแล้ว ยิ่งต้องมีหลักธรรมในจิตใจอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรมที่คอยดูแลประชาชน หลักสังคหวัตถุ 4 ประการอันได้แก่ 1) ทานคือการที่เจ้าหน้าที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อผู้มาติดต่องานทุกคนด้วยความเต็ม

ใจ, 2) ปิยะวาจาคือการที่เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อผู้มาใช้บริการ, 3) อัตถจริยาคือการที่เจ้าหน้าที่ทำสิ่งที่ดีต่อคนส่วนใหญ่ และ 4) สมานัตตาคือการที่เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่เลือกปฏิบัติ

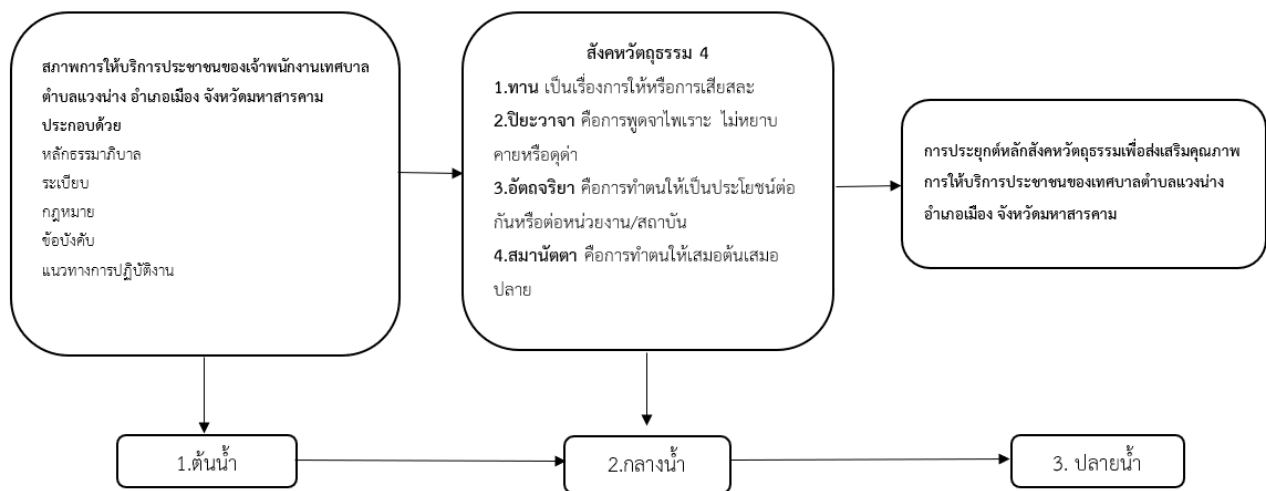
อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม นั้นเป็นผู้ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลแวงน่างอย่างดีพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการที่สะดวกไม่ยืดเยื้อ หรือด้านเจ้าหน้าที่ที่คอยอำนวยความสะดวกในเวลาให้บริการ ที่ตั้งใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนจนทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประทวน จันทสโร (ศรีโยธี) (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากสามด้าน ระดับปานกลางหนึ่งด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านสมานัตตารองลงมาคือ ด้านทาน และด้านอัตถจริยา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปิยะวาจา 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา รุ่งเรือง (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติตามสังคหวัตถุกับการประสานงานของบุคลากร สำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติตามสังคหวัตถุของบุคลากรสำนักงานพิมพ์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านปิยวาจา ($\mu = 3.97$) ด้านอัตถจริยา ($\mu = 3.85$) ด้านทาน ($\mu = 3.81$) และ ด้านสมานัตตา ($\mu = 3.79$) ระดับการประสานงานของบุคลากรสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตาม ลำดับ คือ ด้านความร่วมมือ ($\mu = 3.97$) ด้านความสอดคล้อง ($\mu = 3.58$) และด้านระบบการสื่อสาร ($\mu = 3.53$) ส่วนด้านผู้ประสาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$) ผลการวิเคราะห์แบบสัมพัทธ์การปฏิบัติตามสังคหัตถุกับการประสานงานของบุคลากรสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คือ ด้านสังคหัตถุ ส่วนใหญ่เห็นว่าความสนิทสนมส่วนตัว หรือความรู้จักมักคุ้นกันทำให้การรับบริการเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน จากสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกันมีผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่ประการใด ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในเขตตำบลเวียงน้างนั้นมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกต่อการเข้ารับบริการที่คล้ายคลึงกันในทุกประเด็นจนทำให้ผลการวิจัยทำให้เกิดความแตกต่างในผลวิจัยแต่ประการใด ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้ในการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัยสังเคราะห์

องค์ความรู้จากการวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ว่า ประชาชนที่เข้ารับการบริการจากเทศบาลตำบลเวียงสมควรจะได้รับการปฏิบัติตามหลักการ อาทิ หลักธรรมาภิบาล กฎระเบียบ ข้อมูลหมายหรือหลักการปฏิบัติงานที่ดี และหากผู้ปฏิบัติงานได้นำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา นั่นคือหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการ ประกอบด้วย ทานคือการที่เจ้าหน้าที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อผู้มาติดต่องานทุกคนด้วยความเต็มใจ ปิยะวาจาคือการที่เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะต่อผู้มาใช้บริการ อิตถจริยาคือการที่เจ้าหน้าที่ทำสิ่งที่ดีต่อคนส่วนใหญ่ และสมานัตตาคือการที่เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มาคอยยึดเป็นหลักปฏิบัติย่อมจะทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดผลกระทบด้านบวกต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนและคณะสงฆ์ในพื้นที่ เพื่อประสานประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบและเร่งการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเพื่อกระตุ้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการสร้างขวัญกำลังใจ เช่น การให้รางวัล ให้ความดีความชอบแก่พนักงานที่ทำงานให้สำเร็จในเชิงประจักษ์

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการนำหลักธรรมด้านอื่นๆ เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรในสังกัดเพิ่มเติมอีก

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง

2.3 ควรศึกษาการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของชุมชนอื่นๆต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2562). **แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและอบต.**กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

_____. (2563). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2565 จาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>.

กัลยา รุ่งเรือง.(2546). **ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค่าจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์วิทยาการ.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.(2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน.** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ดำรงศักดิ์ มีสุนทร.(2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัดกับชุมชน กรณีศึกษาวัดนามสมมุติกับชุมชนนามสมมุติ จังหวัดกาญจนบุรี.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลตำบลเวียงน่าง.(2566). **ประวัติและข้อมูลสภาพทั่วไป.**สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2566 จาก <https://waengnang.go.th/public/list/data/index/menu/1142>

ธีระ กุลสวัสดิ์และคณะ.(2563). **การสำรวจประเมินความพึงพอใจและวิสัยทัศน์ของประชาชนที่รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี พ.ศ.2563.** คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระประทวน จนทสโร (ศรีโยธี).(2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด.**วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4(2),143-155.

อมรรัตน์ บุญญา.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Yamane Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** Third edition. New York: Harper and Row Publication.