

การประยุกต์หลักสังคหัตถธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
The Application of Sanghavatthu Dhamma To Improve the Quality of
Public Service at Yung Thalai Sub-District Administrative Organization,
U Thong District, Suphan Buri Province

¹นงลักษณ์ สวยศำข้าว และ ² อัจฉรา หล่อตระกูล
¹Nongluk Suaykakao and ²Achara Lortrakul

¹มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

²มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

²Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand.

E-mail: ¹nonglukuaykakao@gmail.com, ²nmpungnaka@hotmail.com

Received August 15, 2024; Revised September 29, 2024; Accepted October 11, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์หลักสังคหัตถธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ กับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการประยุกต์หลักสังคหัตถธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ 1) การแบ่งปันโดยให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์เพื่อการดำรงชีพที่เหมาะสม 2) การใช้วาจาที่เหมาะสม 3) การสนับสนุนตามความเหมาะสม 4) ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยไม่ละทิ้งหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับหน่วยงานในพื้นที่ของตน

คำสำคัญ : การประยุกต์; สังคหัตถ; คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This article aims to study the quality of public services of Yung Thalai Sub-district Administrative Organization, 2) compare the quality of public services of Yung Thalai Sub-district Administrative Organization, and 3) propose guidelines for applying the principles of social dimension to promote the quality of public services of Yung Thalai Sub-District Administrative Organization. This research is a combination of quantitative and qualitative research. The research results show that 1) the quality of public services of Yung Thalai Subdistrict Administrative Organization is at a moderate level overall, 2) the results of comparing the quality of public services of Yung Thalai Sub-district Administrative Organization classified by individual factors are different, and 3) the guidelines for applying the principles of social dimension to promote the quality of public services of Yung Thalai Subdistrict Administrative Organization, U Thong District, Suphan Buri Province are as follows: 1) sharing by providing assistance for a suitable living, 2) using appropriate words, 3) providing support as appropriate, 4) sharing happiness and sorrow, sharing knowledge, and solving problems to create mutual benefits with colleagues and the organization without neglecting duties and responsibilities and giving importance to the local agencies.

Keywords: Application; Sanghavatthu Dhamma; Quality of Service

บทนำ

จุดเปลี่ยนที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ตลอดเรื่อยมาจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบในประเทศไทย ได้ก้าวขึ้นไปสู่การพัฒนาในมิติใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงโครงสร้างการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ และงบประมาณ รวมถึงมีบทบาทกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินการสาธารณะมากขึ้นกว่าในอดีต (อริสรา ป้องกัน, 2559)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะด้านเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้จำนวนมาก และการทำงานควรปฏิบัติให้ความเหมือนกันอย่างสม่ำเสมอ (ธนวัฒน์ กิตา และ คณะ, 2565)

ตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหที่อาจมีอยู่ต่อไป

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จึงทำการทดสอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยให้ไปตามแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งได้นำเอาหลักสังคหวัตถุธรรม (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539; พระพรหมคุณาภรณ์ ป. อ. ปยุตโต, 2557) มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น และนำผลของการศึกษาในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย
3. เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

หลักสังคหัตถุธรรม คือ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธโดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น 2 ศัพท์คือ สังคห 4 วัตถุ 4 “สังคห” แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน “วัตถุ” ในที่นี้ หมายความว่า เรื่อง รวมทั้ง 2 ศัพท์มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือจะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น 4 อย่างจึงจะถือว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นได้ สังคหัตถุ แปลว่า หลักการสงเคราะห์ หรือหลักสังคหสงเคราะห์ หมายความว่า เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่ เป็นสังคม คนในสังคมจะต้องรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์กันตามฐานะ คนในสังคมจึงจะมีความรักใคร่ปรองดองกัน ซึ่งจะทำให้สังคมาราฐีน มีความสงบ มีอยู่ 4 อย่าง ดังนี้ (พระพรหมคุณาภรณ์ ป. อ. ปยุตโต, 2557)

1) ทาน เป็นการให้สิ่งของแก่คนที่ควรให้ หมายความว่า คนเราเกิดมามีชีวิตอยู่ได้ก็เพราะอาศัยการให้ จะเห็นได้ชัดก็คือ บิดา มารดา ให้ปัจจัยดำรงชีพทุกอย่างแก่บุตรธิดา ครู อาจารย์ให้วิชาความรู้แก่ลูกศิษย์ ซึ่งการให้ของมีอยู่ 1 อย่าง คือ อามิสทานให้วัตถุสิ่งของ กับ ธรรมทาน ให้ธรรมหรือวิชาความรู้แก่ผู้อื่น ซึ่งการแบ่งปันวัตถุเพื่อเป็นปัจจัยร่วมกัน

2) ปิยวาจา เจรจาด้วยถ้อยคำน่ารัก ไพเราะอ่อนหวาน หมายความว่า การพูดจាន่ารักพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ การพูดนอกจากจะเป็นวาจาที่ไพเราะอ่อนหวานแล้ว ต้องเป็นวาจาที่เป็นสัจจะและมีประโยชน์แก่ผู้ฟังแล้วยังจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวน้ำใจได้มั่นคง

3) อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น หมายความว่า การทำประโยชน์แก่คนอื่น เช่น การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์

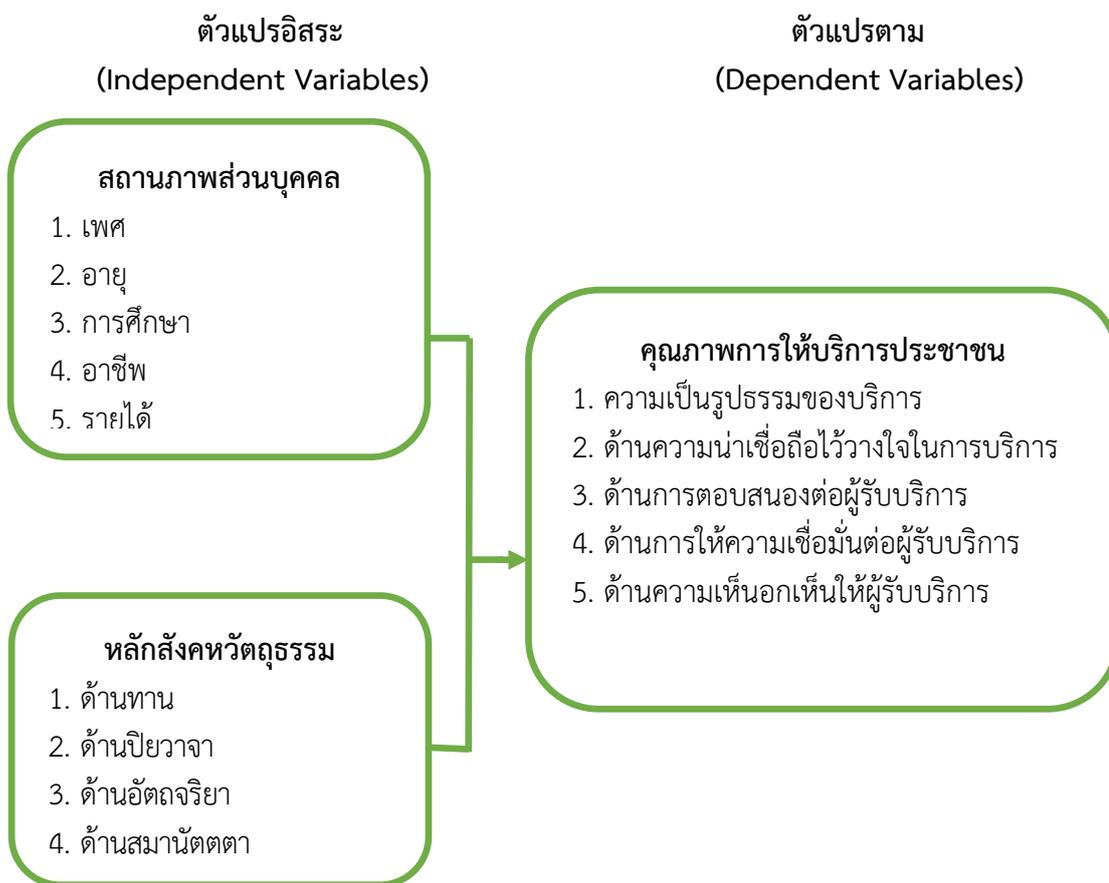
4) สมานัตตาคือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

หลักสังคหัตถุธรรม หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ซอใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคหเป็นสุข เมื่อทุกคนต่างประพฤตีสังคหัตถุทั่วถึงกันแล้ว อย่าวว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่กันถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกัน เพราะฉะนั้นท่านจึงว่าสังคหัตถุทั้ง 4 อย่าง เป็นคุณธรรมสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่กันถืออยู่อย่างวิเศษแท้ สังคหพละ เป็นกำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ การบริหารคนนี่ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจเราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ (ไสว มาลาทอง, 2562) สังคหัตถุ เป็นหลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปได้ด้วยความสุข หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ และการปฏิบัตินี้จะนำไปสู่ความรู้จักแจ้งเห็นจริง (Damnoen et al., 2021) และมีวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (Klomkul et al., 2023)

สรุปได้ว่า สังคหัตถุธรรม หมายถึง หลักในการผูกใจคน ที่ช่วยยึดเหนี่ยวประสานคนหมู่มาให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัด ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ประทับใจกลับไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) กล่าวคือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับกลุ่มประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 368 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และสนทนากลุ่ม (Group Discussion) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 12 รูปหรือคน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ที่มีต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทลาย อำเภอ

อุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 368 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80

ระดับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัย สามารถสรุปโดยสังเขป ดังนี้

1. ด้านทาน (การให้) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 มีการจัดบุคลากรไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 บุคลากรได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคือ 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจา) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 บุคลากรที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือคำแนะนำแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอรรถจริยา (ความเสียสละ) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 บุคลากรให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 บุคลากรมีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 บุคลากรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

แนวทางการประยุกต์หลักสังคัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ทาน การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์สิ่งของ ปัจจัยสี่ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย หรือยารักษาโรค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรู้หลักความเป็นจริง การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ มีความเข้าใจว่าตัวเองมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการบางสิ่งบางอย่างให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งมาเป็นกรอบในการทำงาน

2. ปิยวาจา การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะ ชัดเจน ไม่พูดส่อเสียด ถูกถูกแคลน พูดด้วยคำที่สุภาพน้อมนวล จริงใจ ไม่พูดโกหกเสแสร้ง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐานอ้างอิง ไม่พูดเพื่อเจ้อบิตเป็นอนจากความเป็นจริง การใช้ถ้อยคำ ที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น พูดแล้วเกิดความสามัคคี ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจะต้องรู้จักจุดหมาย หรือเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินการต่าง ๆ ว่าเราจะดำเนินการไปในทิศทางไหน เพื่อประโยชน์อะไร เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้

3. อัถตจริยา ให้สามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงของประเทศได้อย่างชัดเจน และที่สำคัญทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำพาองค์กรและประชาชนบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทุกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความประสงค์ที่จะพัฒนาองค์กรของตนเองไปสู่ความสำเร็จมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่เป้าหมายได้ ทั้งนี้งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร

4. สมานัตตตา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีจิตสำนึก ทศนคติ และพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสและซื่อตรง ความพอดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค สุจริต และไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร แก้ปัญหา ร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติของท้องถิ่นได้ตามเป้าหมายที่กำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน โดยให้ความเสมอภาค ไม่เอาเปรียบผู้อื่น อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรทุกครั้ง

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรีประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลักษณะทางกายภาพ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับประชาชนผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า “ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้โดยคำนึงถึงนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับประชาชนผู้มารับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวและถูกต้อง มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง

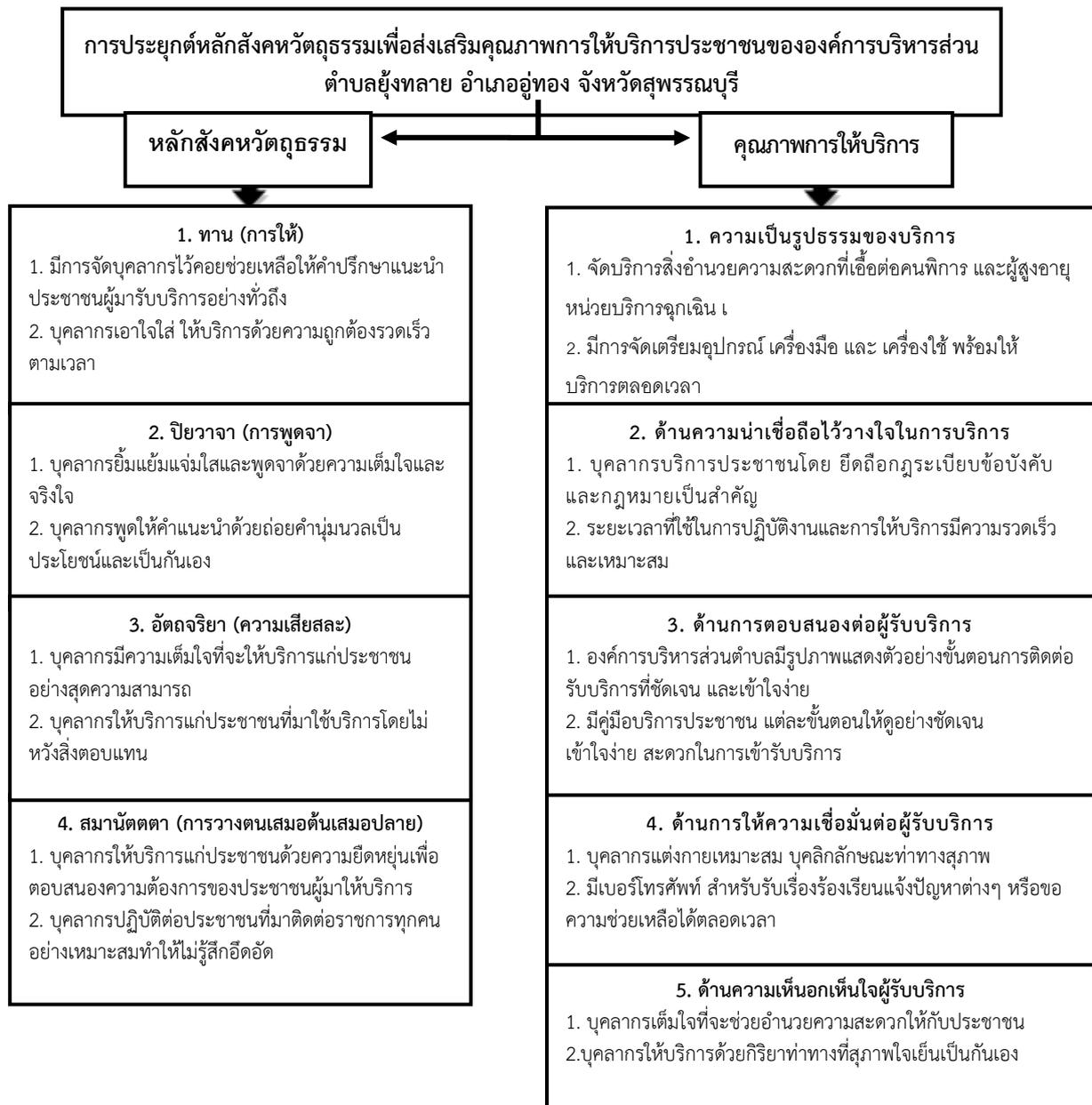
จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านอัตถจริยา (ความเสียสละ) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา (การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านทาน (การให้) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาวิเชียร เขมจาโร (บุญหลง) (2561) ผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของประเวศ อินทองปาน (2563) พบว่า 1) การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในวิถีชีวิตของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่งอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันมีส่วนร่วมในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน ทุกด้านจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ กิดา และคณะ (2565) พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย ทั้งนี้เป็นเพราะระดับอายุที่ต่างกันนั้นอาจมีการไปใช้บริการในเหตุที่แตกต่างกันด้วย การให้บริการในลักษณะแจ้งกระด้างอาจไม่ก่อให้เกิดผลดีได้ ซึ่งอายุที่ต่างกันเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย (ประเวศ อินทองปาน, 2563)

แนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า หลักของทาน การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์สิ่งของ ปัจจัยสี่ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย หรือยารักษาโรค รวมทั้งการแบ่งปัน การให้คำแนะนำ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรู้หลักความเป็นจริง การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ มีความเข้าใจว่าตัวเองมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการบางสิ่งบางอย่างให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งมาเป็นกรอบในการทำงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีวางแผนการทำยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนา รวมไปถึงการกำหนดหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละคนในแต่ละหน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จะต้องมีความเสมอภาค มีความเป็นธรรม ในการทำหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมรวมถึงการการแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือประชาชน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่งอ อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 4 องค์ความรู้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการบ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยาและสมานัตตตา ซึ่งคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริการในระดับหนึ่ง คือ สังคหวัตถุเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเพื่อเอื้อแก่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดตมน้ำใจกล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคีตลอดถึงคำแสดงประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อตถจริยา การประพฤติ

ประโยชน์คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย

คุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จากการวิจัยสามารถบ่งบอกได้ถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งปรากฏผ่านหลักสังคหัตถุธรรม ทั้งในด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ดังแผนภาพที่ 4.1 อันได้แก่

1. ด้านทาน เจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันทเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการ คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

2. ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่จะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟังพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง

3. ด้านอตถจริยา เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา

4. ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้ความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จะเป็นเครื่องมือและแนวทางในการเสริมสร้างและการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อใจให้กับผู้รับบริการ ว่าเมื่อมารับบริการแล้วจะสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการตอบสนองต่อผู้รับบริการในการให้บริการแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารหลักฐานต่างๆ และ กำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรีโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งหลาย อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยมาพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ประเวศ อินทองปาน. (2563). การนำหลักสังคหัตถ 4 ไปใช้ในวิถีชีวิตของประชาชนในตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 3(2), 27-38.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต). (2557). *พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 39). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไสว มาลาทอง. (2562). *คู่มือการดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญามาก และ สหทัยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3), 193–204.
- อริสรา ป้องกัน. (2559). การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 314-325.
- Damnoen, P. S., Siri, P., Supattho, P. S., & Kaewwilai, K. (2021). The Development of Student Characteristics in According to the Nawaluk Framework of the Buddhist integration of Buddhapanya Sri Thawarawadee Buddhist College. *Asia Pacific Journal of Religions and Cultures*, 5(2), 126–135.
- Klomkul, L., Damnoen, S., Sawasdee, U., & Wilairadtanakun, A. (2023). Network Development of Buddhist Communication Innovative Space For Media Literacy of Thai Youths. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 35, 919-935.