

นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง
จังหวัดหนองบัวลำภู

The Policy on People Services according to the
Four Saṅgahavatthu Principles of Nongwa Sub-district
Administrative Organization, Muang District,
Nongbualamphu Province



พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม¹, พระสุริยา หงษ์ชุมแพ²,
พระทัน แฝงสะโด³, ไพรัช พันชมภู⁴, สมเกียรติ ดวงศิริ⁵

Phra Nitat Wongwangphoem¹, Phra Suriya Hongchumpae²,

Phra Than Faengasdo³, Phairat Phuenchomphoo⁴,

Somkiat Duangsiri⁵

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง^{1, 2, 3, 4},

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า จังหวัดหนองบัวลำภู⁵

Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus^{1, 2, 3, 4},

Nongwa Sub-district Administrative Organization, Nongbualamphu Province⁵

Corresponding Author, E-mail: politice7114@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษานโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 2) เปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4,801 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่



การแจ้งความถี่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.10$; $S.D.=0.74$) 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับเพศ อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะต่อนโยบายให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78 องค์ความรู้จากการวิจัย คือ การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนถิ่นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ

คำสำคัญ: นโยบายการให้บริการ; การบริการประชาชน; สังคหวัตถุ

Abstract

The objectives of this research are to study 1) the policy of people services according to the four Saṅgahavatthus; 2) to compare the people services according to the four Saṅgahavatthus; and 3) to suggest guidelines for the policy of people services according to the four Saṅgahavatthus. The population used in the research is the 4,801 people residing in the service area of Nongwa Sub-district Administrative Organization, Muang District, Nongbua Lamphu Province. The sample size is determined from the formula of Taro Yamane, consists of 369 people. The research tool is based on a questionnaire which is a multiple choice with an estimation scale, a confidence value of 0.95. The statistics used in the data analysis are frequency, mean, standard deviation, t-test, and f-test.

The results of the research found that 1) the policy of people services according to the four Saṅgahavatthus is at a high level. When

considering each aspect, it is found that it is at a high level in all aspects ($\bar{X}=4.10$; S.D.=0.74). 2) The hypothesis testing results show that the sex, age, and education level affected to the opinions on the policy of people services is significantly different at the .05 level. 3) The recommendations on the policy of people services are that the officers should pay attention to the service with the righteousness, to be fast, and in time, accounted for 4.55%. In addition, officers should check the documents when the process is complete and recommend to the people, accounted for 3.79%, and should explain to the people to understand with politeness, accounted for 2.78%, respectively. The body of knowledge from this research indicates that applying the four Saṅgahavatthus to people services to all departments of local government organization so that people are satisfied with receiving services in various fields.

Keywords: Service Policy; People Services; Saṅgahavatthu

บทนำ

การปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองที่นานาอารยประเทศนิยมรวมถึงประเทศไทย รัฐบาลมีแนวคิดส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในชุมชน เกิดความสนใจเข้าใจสภาพแวดล้อมของสังคมชุมชนรอบด้าน เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งต่อไป (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, 2542)

แนวคิดนี้เองที่ทำให้องค์กร เกิดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการตราไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2537 ได้บัญญัติถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีหลักสำคัญอยู่ที่การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีหลักสำคัญอยู่ที่การเป็นอิสระขององค์กรการปกครองในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายการวางแผน

การให้บริการการเงินหรืองานบุคคล หลักในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โกวิทย์ พวงงาม (2552: 22-25) โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร ในส่วนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภา 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วยกำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านและแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกำนันเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน รวมมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 โดยได้มีการแก้ไขในหมวด 9 ว่าด้วยเรื่องการปกครองท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยได้ยกเลิกชื่อเรียกคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหารให้ใช้ชื่อว่า คณะผู้บริหารและชื่อเรียกประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการ คณะผู้บริหารการปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 หลังจากมีการแก้ไขเพิ่มพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. 2546 แต่เป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, 2537)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแม้จะมีการแก้ไขเพิ่มเติม แต่ยังคงให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการ

พัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการนำบริการของรัฐลงสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ในการให้บริการองค์กรจำเป็นต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากโลกในยุคปัจจุบันเป็นระบบทุนนิยมหรือบริโภคนิยมที่มีการแสวงหากำไร และมีการแข่งขันกันสูงเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งในเชิงบริหารงานและการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กรจึงมีหลักการบริหารสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับหลักการบริหารแบบเดิมเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ปัจจุบันนักวิชาการทางตะวันตกให้ความสนใจการประยุกต์ใช้หลักการทางพระพุทธศาสนากับการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยมีความเชื่อว่า การใช้หลักการ วิธีการหรือเทคนิคการบริหารทางตะวันตกเพียงอย่างเดียวเป็นหลักการที่ยึดถือกับวัดมากกว่าจิตใจคน รวมทั้งมีการแข่งขันสูงและมุ่งหวังผลกำไรมากเกินไป ปัจจุบันมีองค์กรใหม่เกิดขึ้นมากมาย แต่ก็ล้มสลายในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน ขณะที่องค์กรของพระพุทธศาสนาซึ่งเกิดมานานกว่า 2,000 ปี เหตุใดจึงสามารถยืนหยัดมาได้จนถึงปัจจุบันนี้ทำให้เกิดประเด็นที่น่าสนใจเข้าไปศึกษาว่า องค์กรพระพุทธศาสนามีการบริหารจัดการอย่างไร การใช้ธรรมะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรได้จริงหรือไม่ และในปี พ.ศ. 2533 องค์กรกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้นำหลักธรรมมาภิบาลมาช่วยในการบริหารองค์กร ซึ่งไชยวัฒน์ คำชู (2545: 24) ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ว่า เป็นการเริ่มตระหนักถึงความสำคัญในการนำคุณธรรมจริยธรรมมาใช้ในการบริหารของในแวดวงวิชาการ

สำหรับประเทศไทยเริ่มนำนโยบายการใช้หลักธรรมมาภิบาลมาช่วยในการให้บริการส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 จะเห็นว่ารัฐบาลได้เริ่มตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในการนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการแล้ว ซึ่งหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมหนึ่งที่ช่วยให้การให้บริการในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะเป็นหลักการยึดเหนี่ยวจิตใจคนให้เกิดความสามัคคี เป็นธรรมะที่ช่วยให้องค์กรมีการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย ทาน เพียรวิริยะ/ปิยวาจา อุตถจริยาและสมานัตตตา (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 21 ข้อ 32: 50-51) เพราะเมื่อผู้บริหารรู้จักใช้สังคหวัตถุในการบริหารงานบุคคลในองค์กรอย่างถูกต้อง จะทำให้เกิดการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เกิดความเสมอภาค มีความขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภูว่ามีมากน้อยเพียงใด และวิธีการใช้หลักสังคหวัตถุในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร ทั้งนี้ การศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการแก่ผู้บริหารและประชาชนให้เกิดการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Description Research) มุ่งศึกษานโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 4,801 คน (สถิติประชากรทะเบียนบ้าน อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู 17 กรกฎาคม 2557) จำนวน 369 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 43) โดยผู้วิจัยได้ปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 369 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 369 คน โดยคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ เลขทศนิยมต่ำกว่า 0.5 ให้ตัดทิ้ง และเลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากการทำสลากรายชื่อของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านใส่ในกล่อง จับสลากรายชื่อได้แล้วให้นำคืนใส่กล่องเพื่อให้สลากรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน จนกว่าจะได้รายชื่อของประชาชนในแต่ละ

หมู่บ้านเท่ากับจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้โดยไม่ซ้ำรายชื่อเดิม จากนั้น ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแจกจ่ายโดยการจับสลากของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านด้วยวิธีเดียวกันจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ อันเกี่ยวกับนโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 นโยบายการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภูโดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภูทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ทาน 2) เพียรวิริยะ/ปิยวาจา 3) อุตถจริยา และ 4) สมานัตตตา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Item of Objective Congruence; IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นำไปใช้เป็นแบบสอบถาม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2542: 114) ได้ค่าความตรงอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 คน จากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือ ประชาชนที่ไม่ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้นำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.95 และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

3. การรวบรวมข้อมูล โดยนำหนังสือส่งถึงผู้ใหญ่บ้านทั้ง 7 หมู่ ในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปเก็บ

รวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 369 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ 1) วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์เปรียบเทียบนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-Test) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าเอฟ (f-Test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามจัดกลุ่มประเด็นแล้วนำเสนอในรูปตารางแสดงความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้สามารถจำแนกสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

จำแนกตามเพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	53.39
หญิง	172	46.61
รวม	369	100.0
จำแนกตามอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	39	10.57
21-35 ปี	111	30.08
36-50 ปี	107	29.00
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	112	30.35
รวม	369	100.00
จำแนกระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	132	35.77
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	144	39.02
อนุปริญญา (ปวส.)	82	22.22

หรือปริญญาตรี		
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.98
รวม	369	100.00
จำแนกระดับการอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	119	32.25
เกษตรกรรม	136	36.86
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	11.11
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	73	19.78
รวม	369	100.00

ตาราง 1 สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า

นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ	4.10	0.82	มาก
2. ด้านปิยวาจา พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง	3.96	0.67	มาก
3. ด้านอัตถจริยา การทำประโยชน์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ไปด้วยร่างกาย	4.14	0.86	มาก
4. ด้านสมานัตตตา การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน	4.20	0.82	มาก
รวม	4.10	0.74	มาก

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ

จากตารางพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$; $S.D.=0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย ดังนี้ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X}=4.20$; S.D.=0.82) รองลงมา คือ ด้านอัตถจริยา ($\bar{X}=4.14$; S.D.=0.86) ด้านทาน ($\bar{X}=4.10$; S.D.=0.82) และด้านปิยวาจา ($\bar{X}=3.96$; S.D.=0.67)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ปรากฏผลวิจัย ดังนี้

ด้านเพศโดยรวม	n	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig
ชาย	197	4.23	0.79	2.218	.034*
หญิง	172	3.95	0.83	-	-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนด้านเพศ

ด้านเพศพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตามตาราง 3)

ด้านอายุโดยรวม (แหล่งความแปรปรวน)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	24.20	3	8.07	16.73	.000*
ภายในกลุ่ม	176.02	365	0.48	-	-
รวม	200.21	368	-	-	-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนด้านอายุ

ด้านอายุพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตามตาราง 4) จึงได้เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างตามวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ของฟิชเชอร์ (Fisher) พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 21 ปี กับมากกว่า 50 ปี

ขึ้นไป อายุ 21-35 ปี กับอายุ 36-50 ปี และอายุ 36-50 ปี กับมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป (ตามตาราง 5)

อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 21 ปี	-	0.26	0.17	1.00*
21-35 ปี	-	0.43*	-	0.20
36-50 ปี	-	-	-	0.63*
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนด้านอายุจำนวนราย 3 คู่

ด้านการศึกษาโดยรวม (แหล่งความแปรปรวน)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	10.99	3	3.66	7.07*	.000
ภายในกลุ่ม	189.22	365	0.52	-	-
รวม	200.21	368	-	-	-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนด้านการศึกษา

ด้านระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตามตาราง 6) จึงได้เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างตามวิธีของ LSD ของฟิชเชอร์พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ การศึกษาระดับประถมศึกษากับการศึกษาระดับอนุปริญา (ปวส) หรือปริญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. กับระดับการศึกษาอนุปริญา (ปวส) หรือปริญาตรี และระดับการศึกษาอนุปริญา (ปวส) หรือปริญาตรี กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรี (ตามตาราง 7)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา (ปวส.) หรือปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-	0.02	0.42*	0.04
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	-	-	0.40*	0.06
อนุปริญญา (ปวส.) หรือปริญญาตรี	-	-	-	0.46*
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนด้านอายุจำนวนราย 3 คู่

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อเสนอต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมือง จังหวัดหนองบัว พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78 ที่เหลือได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ควรมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 2.02, 1.77 และ 1.52 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องนี้ขออภิปรายผลตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลของการวิจัยนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่าทุกคนได้รับการอบรมจากผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในการให้บริการและปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของปณณธร เจริญชัยพลกุล (2552) ได้วิจัยเรื่อง *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ* พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์ (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้อธิบายหลักสังคหวัตถุเพิ่มเติมว่าเป็นคำสอนอันเป็นหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกลเกลียดความแตกแยกในหมู่คณะ บำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน เมื่อพิจารณาหลักคำสอนนี้และผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมา จะเห็นว่าสังคหวัตถุเป็นหลักของการสงเคราะห์ช่วยเหลืออันสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรด้านการรักษาพยาบาล ด้านกฎหมาย หรือแม้กระทั่งด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นในงานวิจัยนี้ ทั้งนี้ เพราะสังคหวัตถุเป็นหลักการสากลที่เป็นพื้นฐานของการช่วยเหลือมนุษยชาติให้เกิดความผาสุกในสังคมอย่างแท้จริง

2. การเปรียบเทียบสมมติฐาน ประชาชนสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมและรายด้านมีนัยแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ ด้านอายุและด้านการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับประเด็นด้านเพศสามารถอภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ทั้งชายและหญิงได้รับการปฏิบัติและการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่าไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดนัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่พบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์) (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

ด้านอายุพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่แตกต่างกัน โดยสามารถอภิปรายได้ว่า ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป รองลงมา คือ 21-35 ปี และต่ำกว่า 21 ปี ตามลำดับ และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 36-50 ปี นั้นแสดงว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มเห็นด้วยมากกว่าทุกกลุ่มอายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์) (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สอดคล้องกัน จึงทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของพระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ) (2553) ได้วิจัยเรื่องการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรกมล ชูบุญพงษ์ (2554) ในการวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านทาน ความคิดเห็นของประชาชนพบว่า “เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา” เป็นข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ควรเอาใจใส่อบรมผู้ได้บังคับบัญชาให้ตระหนักและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของพระชนพร คุณสมปนโน (อาคะนิช) และคณะ (2539: 23-31) ในงานวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชน บ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ด้านทาน การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ช่วยให้ความรู้ คำแนะนำในข้อที่ควรแนะนำต่าง ๆ การเผื่อแผ่ เจือจานทุกคน ทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อยก็ควรมีทาน คือ การให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการหรือให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องต่าง ๆ

ด้านปิยวาจา ความคิดเห็นของประชาชนพบว่า “รู้สึกไม่ชอบใจกิริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ” เป็นข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวควรเอาใจใส่ในการกำกับติดตามให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทำงานด้วยจิตอาสา บริการประชาชนด้วยความเต็มใจให้เสมือนญาติพี่น้อง ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของสมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร) (2540) ได้อธิบายว่า ปิยวาจา เป็นการใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเกิดความเคารพนับถือ ปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตนก็จะทำให้มิตรสหายรักใคร่ การใช้หลักจริยศาสตร์สังคมในเรื่องปิยวาจา ผู้ใช้ต้องมีสติควบคุมตนเองให้รู้จักใช้คำพูดที่ดีต่อผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา

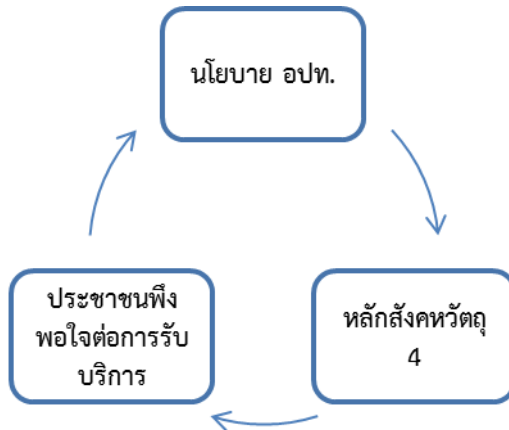
ด้านอรรถจริยา ความคิดเห็นของประชาชนพบว่า “เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ” เป็นข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวควรกำหนดมาตรการที่เอื้อยบายและหาสิ่งจูงใจให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบริการด้วยความประทับใจแก่พี่น้องประชาชน สอดคล้องแนวคิดของพระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) (2544: 262) ได้อธิบายว่า อรรถจริยาเป็นการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่า มีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม โดยเฉพาะทางกายกรรมเป็นการช่วยเหลือขนขวายในกิจการที่เป็นประโยชน์ด้วยพฤติกรรมทางกาย

ด้านสมานัตตตา ความคิดเห็นของประชาชนพบว่า “จัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม” เป็นข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2550: 25) ได้อธิบายความหมายของสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอด้านเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนา อันเป็นการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นการยืนยันรับรองและต่อยอดคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้ได้จริง โดยไม่จำกัดเงื่อนไขของกาลเวลา เหมาะสมกับยุคสมัย เป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศสามารถนำไปใช้ในการวางแผนนโยบายการบริการประชาชนให้เกิด

ความพึงพอใจ อย่างน้อยเป็นการจรรโลงคำสอนทางพระพุทธศาสนาให้บูรณาการกับ ศาสตร์สมัยใหม่ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ในการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมดังกล่าว ด้วยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเสนอแนะแนวทางในนโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทวน เปยยวัชชะ/ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา ประชาชนได้รับบริการตามนโยบายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหว้าอยู่ในระดับพึงพอใจ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ข้อเสนอแนะต่อนโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้บริการ ตรวจสอบเอกสารให้เสร็จเรียบร้อยด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). *ธรรมาภิบาล*. กรุงเทพมหานคร: น้ำฝน.
- दनัย วงศ์อมรรตพันธ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภามหาวิทยาลัยมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*, พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2542). *เทคนิคการสร้างและการรวบรวมข้อมูล*, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: พีแอนด์บี.
- ปณณธร เจริญชัยฤกษ์. (2552). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรกมล ชูบุญกุลพงษ์. (2554). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). (2544). *ธรรมปริทรรศน์*, พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระธนพร คุณสมปนโน (อาคะนิช) และคณะ. (2539). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านคิลา ตำบลคิลา อำเภอมะนัง จังหวัดขอนแก่น*. งานวิจัยปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2525). *พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต*. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมานุญชีวิต*, พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สวย.
- พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์). (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระยุทธิภูมิ ธมฺมธโร (สังชาติ). (2553). *การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (17 พฤศจิกายน 2542). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก.* หน้า 48-66.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2 ธันวาคม 2537). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก.* หน้า 11-35.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ เล่ม 21*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร). (2540). *ธรรมะสร้างเยาวชน*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.