



การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์
DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY OF PERSONNEL,
SURIN PROVINCIAL OFFICE OF BUDDHISM

นราธิปกุล บุญสอน¹, พระปลัดสุระ ญาณธโร² และพระมหาวิจิตต์ ธีรวิโส³
Narathipakul Boonsorn¹, Phra Palad Sura Yantaro² and Phramaha Visit Dhiravamsa³
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์¹⁻³
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Surin Campus¹⁻³
E-mail: sameternal00@gmail.com¹

ได้รับบทความ: 25 มีนาคม 2568; แก้ไขบทความ: 14 พฤษภาคม 2568; ตอบริบทพิมพ์: 14 พฤษภาคม 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหัตถุธรรม ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และแจกแบบสอบถาม จำนวน 381 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบการสัมภาษณ์ เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.88, S.D. = 0.72)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน และจำนวนพรรษา ตำแหน่งพระสังฆาธิการ ระดับการศึกษาทางสามัญ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ตามหลักสังคหัตถุธรรม พบว่า 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรควรมุ่งเน้นการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามนโยบายในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีบุคลากรจำนวนเพียงพอและ



มีความรู้ความสามารถ และ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการต้องมีความสม่ำเสมอและไม่ขาดตอน 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนา, หลักสังคหวัตถุธรรม

Abstract

The objectives of this research were to: 1) Examine the level of service recipients' opinions regarding the service quality of personnel at the Surin Provincial Office of Buddhism, 2) Compare the opinions of service recipients on the service quality of the personnel, classified by personal demographic factors, and 3) Explore approaches for improving the service quality of personnel at the Surin Provincial Office of Buddhism through the application of the *Sangahavatthu* Dhamma (the Four Principles of Service). The research methodology employed a mixed-methods approach, consisting of quantitative research using simple random sampling and questionnaires distributed to 381 respondents, and qualitative research involving in-depth interviews with 10 key informants (monks or laypersons).

The findings reveal that:

1. The overall service quality perception of the recipients towards the staff at the Surin Provincial Office of Buddhism is high ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.72).

2. The comparison of perceptions based on personal factors indicated that the age of the service recipients did not significantly affect their views on service quality. However, factors such as the number of Buddhist years, the position of the monk, and the level of general education showed no significant difference in perceptions either, leading to the acceptance of the research hypothesis.

3. The development of service quality among personnel at the Surin Provincial Office of Buddhism based on the *Sangahavatthu* Dhamma revealed the following findings, 1) Equitable service: Personnel should focus on providing services to all individuals equally and without discrimination, 2) Timely service: Officers should adhere to policies that ensure prompt and accurate service delivery, 3) Sufficient service: There should be an adequate number of competent and knowledgeable personnel to meet the needs of service recipients, 4) Continuous service: Services must be delivered consistently without interruption, and 5) Progressive service: Technology should be utilized to enhance the efficiency and effectiveness of service delivery.

Keywords: Development, Service Quality, Personnel of the Office of Buddhism, *Sangahavatthu* Dhamma



บทนำ

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติของไทย (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2565: 8) คนไทยส่วนใหญ่เคารพนับถือพระพุทธศาสนาเป็นสภะแห่งชีวิตมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน การที่ชาติไทย มีความมั่นคง ดำรงเอกราช และมีอธิปไตยเป็นอิสระเสรีมาได้จนถึงทุกวันนี้ เป็นผลมาจากความยึดมั่นในสามัคคีตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนา ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีที่ดีงามในสังคมไทย มีพื้นฐานมาจากหลักธรรมเหล่านี้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสามัคคีธรรมระหว่างคนในชาติ ดังนั้น หลักธรรมคำสั่งสอนทางพระพุทธศาสนาจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและเสถียรภาพของประเทศชาติ

การบริหารกิจการพระพุทธศาสนาในประเทศไทยนั้น เป็นหน้าที่ของคณะสงฆ์ตามพุทธบัญญัติ แต่เนื่องจากอาณาจักรและศาสนจักรต้องทำงานร่วมกันเพื่อความมั่นคงของประเทศชาติ รัฐบาลจึงเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานทางศาสนาผ่านการสนองพระราชภาระของพระมหากษัตริย์ ในสมัยกรุงสุโขทัยและกรุงศรีอยุธยา มีราชบัณฑิตและหมื่นราชสังฆการีรับผิดชอบภารกิจทางศาสนา เมื่อเข้าสู่ยุคต้นกรุงรัตนโกสินทร์ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านศาสนามี 3 หน่วยงาน คือ กรมธรรมการ กรมสังฆการี และกรมราชบัณฑิต โดยให้พระภิกษุสงฆ์เป็นผู้อบรมสั่งสอน

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีภารกิจ (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. 2557, 2557: 4) เกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงาน คณะสงฆ์และรัฐ โดยการทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์ ค้ำครองและส่งเสริม พัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2563: 1) จัดทำขึ้น เพื่อเป็นทิศทางการพัฒนากิจการพระพุทธศาสนาและการดำเนินงาน ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อพระพุทธศาสนา และประชาชนอย่างสูงสุดภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรขับเคลื่อนงานทางพระพุทธศาสนาสู่ความมั่นคง สังคมดำรงศีลธรรม นำสันติสุขอย่างยั่งยืน” ซึ่งการจัดทำครั้งนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) (ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580), 2561: 12)

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ ชั้น 3 ถนนเลียงเมือง ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. 2557 กำหนดให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. 2557, 2557: 9-10) เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์รายงานข้อมูลสารสนเทศด้านพระพุทธศาสนา เพื่อกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการของหน่วยงานในความดูแลของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถาน และศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา ส่งเสริมและ



สนับสนุนให้วัดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และแหล่งภูมิปัญญาของชุมชนรวมทั้งส่งเสริมให้มีศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาของจังหวัด ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานในการปฏิบัติศาสนพิธีและกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ปฏิบัติงานตามกฎหมายในความรับผิดชอบของสำนักงานซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือตามที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานพิเศษ ที่ไม่สังกัด กระทรวง ทบวง กรม ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี อัตรากำลังพลทั้งสิ้น 11 อัตรา บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน สามารถโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นหรือต่างจังหวัดได้ มีการสับเปลี่ยนตำแหน่งภาระการทำงานภายในหน่วยงานตามนโยบายของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การสอบเลื่อนตำแหน่ง การเกษียณอายุราชการของบุคลากร การลาออก โดยแบ่งกลุ่มงานภายในสำนักงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์ 2) กลุ่มส่งเสริมพระพุทธศาสนาและกิจการพิเศษ เป็นหน่วยงานที่สนองงานคณะสงฆ์ ทำนุบำรุง ปกป้อง พระพุทธศาสนา

ปัญหาการให้บริการของผู้มารับบริการ จะเกี่ยวข้องกับงานด้านเอกสาร พิธีการ ประกอบกับการปฏิบัติงานจำนวนมาก ต้องลงพื้นที่ทำงานจริง และการปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติเดิม ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เกิดความล่าช้า และปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้มารับบริการ ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้สำเร็จตามที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สร้างความไม่พึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้มารับบริการ ตามหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millett, 1954: 397–400) จึงต้องการศึกษา เปรียบเทียบและค้นหาแนวทาง เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์

ในทางพระพุทธศาสนานั้นมีหลักธรรมเพื่อการบริหารคน ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน อ้างพระไตรปิฎกภาษาไทย (อง.จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51) ประสานใจคนทุกคนที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ให้อยู่อย่างสามัคคี มีความสุข ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในการทำงานอย่างมหาศาล อันสามารถที่จะทำให้บังเกิดการพัฒนาคุณภาพในการบริการของบุคลากร ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ที่เรียกว่า “สังคหวัตถุธรรม” ซึ่งมี 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อรรถจริยา และ 4) สมานัตตตา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2550: 25)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



3. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดสุรินทร์ โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จำนวนพระสงฆ์ในจังหวัดสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวน 7,783 รูป (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์, 2566: 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากจำนวนพระสงฆ์ในจังหวัดสุรินทร์ ที่ได้จากสูตรของ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 381 รูป ใช้วิธีการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (ยุทธ ไกยวรรณ, 2543: 107-108)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบปลายปิด จำแนกตาม อายุ จำนวนพรรษา ตำแหน่งพระสังฆาธิการ ระดับการศึกษา ทางสามัญ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งประกอบด้วย จำนวน 6 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเสนอแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง (พระสงฆ์) ในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 รูป และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นค่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สังคมศาสตร์โดยใช้สูตรคำนวณ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.970 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถนำไปแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

3. การดำเนินการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบ แบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (พระสงฆ์) ในจังหวัด สุรินทร์ จำนวน 381 ชุด

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน



การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. **กลุ่มเป้าหมาย** การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงลึกจำนวน 10 รูปหรือคน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พระสงฆ์ (เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ ระดับ จังหวัด อำเภอ และตำบล) กลุ่มที่ 2 ขรवास (นักวิชาการศาสนา นักวิชาการวัฒนธรรม และเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัด)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้แบบสัมภาษณ์ที่แน่นอนแล้วอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นสมควร จึงนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ต่อไป

3. การดำเนินการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล

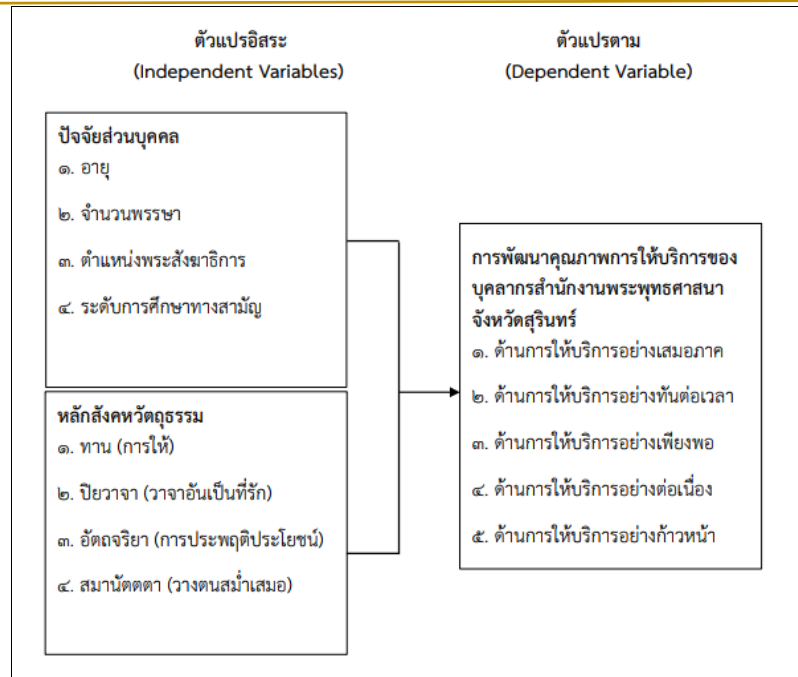
1. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์สุรินทร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์สุรินทร์ ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบทุกประเด็นโดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ ได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นำมาวิเคราะห์ค่าให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรส้านงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร” สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเปียงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรส้านงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร โดยภาพรวม

(n=381)			
การให้บริการของบุคลากรส้านงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.87	0.75	มาก
2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3.86	0.80	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.84	0.79	มาก
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.73	มาก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.86	0.76	มาก
6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการประยุกต์	3.91	0.81	มาก
หลักสัณฑัตถุธรรม			
รวม	3.88	0.72	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรส้านงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.72)



ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์

(n=381)						
สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ค่า F	Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	อายุ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์	1.899	0.110		✓
2	จำนวนพรรษา	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์	3.084	0.016	✓	
3	ตำแหน่งพระสังฆาธิการ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์	3.170	0.024	✓	
4	ระดับการศึกษาทางสามัญ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์	5.497	0.001	✓	

จากตารางที่ 2 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
สุรินทร์ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=1.899$, $Sig.=0.110$) ดังนั้นจึงปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
สุรินทร์ โดยภาพรวม จำแนกตามจำนวนพรรษา พบว่า แตกต่างกัน ($F=3.084$, $Sig.=0.016$) ดังนั้น
จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
สุรินทร์ โดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งพระสังฆาธิการ พบว่า แตกต่างกัน ($F=3.170$, $Sig.=0.024$)
ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
สุรินทร์ โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาทางสามัญ พบว่า แตกต่างกัน ($F=5.497$,
 $Sig.=0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย



ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดสุรินทร์ โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหัตถุธรรม

การให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรควรมุ่งเน้นการให้บริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามนโยบายในการให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีบุคลากรจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการต้องมีความสม่ำเสมอและไม่ขาดตอน การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ พบว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.72) จึงแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของภิญญาดา พราหมณ์โชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญจังหวัดกาญจนบุรี” การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและด้านความตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ (ภิญญาดา พราหมณ์โชติ, 2566: 170-172)

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้มารับบริการมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=1.899$, Sig.=0.110) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พระสงฆ์มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ ภิรมย์ไทย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองตำลึงจังหวัดชลบุรี” พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองตำลึง จังหวัดชลบุรีโดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวมพบว่า F-test มีค่าเท่ากับ 2.003 และ P-value มีค่าเท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ



ยอมรับสมมติฐานหลัก H. หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองตำลึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน (อมรรัตน์ ภิรมย์ไทย, 2559: 43)

สมมติฐานที่ 2 ผู้มารับบริการมีจำนวนพรรษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ($F=3.084$, $Sig.=0.016$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พระสงฆ์มีจำนวนพรรษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิม พรประเสริฐ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตของพระสงฆ์อาพาธเรื้อรังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เอลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพระสงฆ์ที่อาพาธด้วยโรคเรื้อรังกลุ่มตัวอย่างเป็นพระสงฆ์ที่อาพาธด้วยโรคเรื้อรัง จำนวน 227 รูป เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบวัดคุณภาพชีวิต ปัจจัยที่ศึกษาได้แก่ อายุ อายุพรรษา สถานภาพสมรสก่อนบวช ระยะเวลาของการอาพาธ จำนวนชนิดของโรคที่อาพาธ และการสนับสนุนทางสังคม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าพระสงฆ์ที่ศึกษาเกือบครึ่งหนึ่ง เป็นโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 43 มีอายุเฉลี่ย 57.92 ปี ส่วนใหญ่มีอายุพรรษามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 42.50 มีสถานภาพสมรสก่อนบวชแบบคู่ ร้อยละ 51.50 มีระยะเวลาของการอาพาธต่ำกว่า 4 ปี ร้อยละ 49.80 ส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรังโรคเดียว ร้อยละ 48.90 แหล่งสนับสนุนทางสังคมจากญาติโยมและครอบครัวมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดร้อยละ 53.20 คะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตโดยรวมเท่ากับ 57.23 โดยตัวแปรด้านอายุ และจำนวนชนิดของโรคเรื้อรังที่เป็นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p\text{-value} < 0.001$) ทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนพระสงฆ์ที่มีสถานภาพสมรสก่อนบวชที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (กิม พรประเสริฐ, 2559: 89-100)

สมมติฐานที่ 3 ผู้มารับบริการมีตำแหน่งพระสังฆาธิการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ($F=3.170$, $Sig.=0.024$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พระสงฆ์มีตำแหน่งพระสังฆาธิการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระสุเทพ สีสโสภิต (พราหมณ์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาตำบลค้อเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” พบว่า ผลการเปรียบเทียบบทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาตำบลค้อเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ด้านตำแหน่งทางสงฆ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 (พระสุเทพ สีสโสภิต (พราหมณ์), 2563: 72-86)

สมมติฐานที่ 4 ผู้มารับบริการมีระดับการศึกษาทางสามัญแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม พบว่าแตกต่างกัน ($F=5.497$, $Sig.=0.001$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พระสงฆ์มีระดับการศึกษาทางสามัญแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระวิรุต นรรัตน์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทพระสังฆาธิการต่อการบริหารงานกิจการคณะสงฆ์ กรณีศึกษาพระสังฆาธิการ



ระดับเจ้าอาวาสในเขตปกครองคณะสงฆ์อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย” พบว่า พระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสที่มีวุฒิการศึกษาสายสามัญ (ทางโลก) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (พระวิรุฒ นรรัตน์, 2552: 101)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ควรมุ่งเน้น สมานัตตตา: การให้บริการแก่ทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมี ทาน: การต้อนรับและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเต็มใจและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการทุกคน ในบางกรณี อุตถจริยา: ผู้รับบริการอาจต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทําให้งานมีความก้าวหน้ามากขึ้น โดยจะเป็นการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ บุคลากรทุกคนควรมีความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการจากทุกระดับ ปิยวาจา: บุคลากรควรให้คำแนะนำและต้อนรับผู้รับบริการด้วยความชัดเจนและเป็นมิตร ทําให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจและได้รับการดูแลอย่างดี การให้บริการต้องมีความอดทนและเมตตา โดยเฉพาะต่อผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายและได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา แสงผาบ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน” พบว่า การให้บริการแก่ประชาชนโดยใช้หลักการทางธรรมะเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและความเสมอภาค การให้ทานผ่านการทำงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่และอธิบายขั้นตอนที่ซับซ้อนในด้านเอกสารเป็นการแสดงความเสียสละที่สำคัญ การใช้ปิยวาจาในการบริการเป็นสิ่งจำเป็น โดยคำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน และจริงใจเป็นตัวสะท้อนความเคารพและความจริงใจต่อประชาชน หลักอุตถจริยาที่เน้นการเข้ามาช่วยเหลือประชาชนด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่ การให้บริการต้องดำเนินไปด้วยความเสมอภาคและไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งหลักสมานัตตตานั้นความเท่าเทียมกันในการให้บริการที่เป็นธรรม และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน (จิตรา แสงผาบ, 2557: ข)

2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ทาน: ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามนโยบายในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการบริการพระสงฆ์ รวมถึงในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ ปิยวาจา: รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการอย่างจริงใจ ช่วยกำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจนของคณะสงฆ์ ส่งผลให้การส่งงานและตรวจสอบเอกสารมีเวลาที่เพียงพอและป้องกันความผิดพลาด การส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ควรส่งงานที่ไม่เร่งด่วน เพราะอาจเกิดปัญหาเอกสารตกค้าง และงานที่เร่งด่วนควรมีการส่งเอกสารโดยตรงกับผู้ที่รับสารหรือตัวแทน การใช้ระบบออนไลน์ยังไม่แพร่หลายและมีข้อจำกัดบางประการ ดังนั้นการใช้ระบบนี้ต้องศึกษาและรู้จักกับผู้รับสารด้วย ควรมีการปรับปรุงระบบการส่งเอกสารและการจัดการเวลาให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงเพิ่มการใช้ระบบออนไลน์เพื่อลดความล่าช้า อุตถจริยา: บุคลากรมีความกระตือรือร้นตรงต่อเวลา และ สมานัตตตา: ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ชญา



นิศฐ์ รักแจ้ง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า การให้บริการที่ทันต่อเวลาและมีคุณภาพที่สำนักงานประกันสังคม โดยใช้หลักการสี่ประการ ได้แก่ ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน ปิยวาจา การใช้ถ้อยคำไพเราะและสุภาพในการสื่อสาร พร้อมกับการแสดงอัธยาศัยดี อุตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมองผู้ประกันตนเสมือนญาติของตน และ สมานัตตตา การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ชญาานิศฐ์ รักแจ้ง, 2554: (2))

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ อุตถจริยา: ควรมีจำนวนเพียงพอเพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นและไม่มีปัญหา ปิยวาจา: บุคลากรทุกคนควรมีความรู้ความสามารถและได้รับการอบรมเพื่อให้คำแนะนำและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ทาน: วัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการควรมีความพร้อมและเพียงพอในการสนับสนุนการทำงาน ควรมีงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการบริการอย่างเต็มที่ สมานัตตตา: เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ความพร้อมของปัจจัย เช่น บุคลากร หรือวัสดุ อุปกรณ์ จะส่งผลให้การบริการสมบูรณ์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4” พบว่า การให้บริการอย่างเพียงพอที่วัดนครสวรรค์ โดยเริ่มจาก ด้านทาน ซึ่งเสนอให้มีการอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ รวมถึงการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์และจัดทำสื่อซีดีหรือเอกสารเพื่ออธิบายบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีเวลาให้คำปรึกษาและอธิบายให้เข้าใจมากขึ้น ในด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้ม พูดจาด้วยความจริงใจและผ่านการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้บริการที่สุภาพ อ่อนหวาน และน่าฟัง ด้านอุตถจริยา เน้นให้มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอและน้ำดื่ม ควรเปิดใจและเห็นคุณค่าของการบริการ และมีความเอาใจใส่ในความรู้สึกของผู้รับบริการ และด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มองผู้ใช้บริการอย่างไม่มีอคติ และคำนึงถึงผลตอบแทนที่ควรได้รับในระยะยาว (พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), 2554: (1)-(2))

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ทาน: ควรดำเนินงานอย่างมีความสม่ำเสมอและไม่ขาดตอน โดยเฉพาะการให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ปิยวาจา: ต้อนรับ ผู้มาติดต่อด้วยรอยยิ้มและความเป็นมิตรเสมอ ทำให้รู้สึกถึงความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ อุตถจริยา: การให้บริการยังครอบคลุมถึงช่วงเวลานอกเวลาทำการและวันหยุดราชการ สมานัตตตา: มุ่งเน้นการให้บริการที่ราบรื่นและตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสาน เจริญศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังค



วัฒนธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี” พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องในเทศบาลเมืองชลบุรี โดยการนำหลักสังคหัตถธรรม ได้แก่ ทาน การช่วยเหลือ ปิยวาจา การใช้วาจาไพเราะ อตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์ และ สมานัตตา การวางตัวเสมอภาค มาประยุกต์ใช้ในการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด การที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้หรือไม่ได้นำหลักธรรมเหล่านี้มาใช้ จะทำให้การบริการขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น หัวหน้าส่วนงานต้องส่งเสริมและเป็นตัวอย่งที่ดีในการนำหลักธรรมมาปฏิบัติ เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนพึงพอใจ และทำให้การบริการพัฒนาไปอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องในอนาคต (ประสาน เจริญศรี, 2558: หน้า ก-ข)

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ **อรรถจริยา:** ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อและประสานงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์และออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ทาน: บุคลากรจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มให้สามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ได้ง่าย ปิยวาจา: ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สมานัตตา: การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพัฒนาระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริการทันสมัย และตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเดชา วีระพันธ์ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า และการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ช่วยให้บริการมีความก้าวหน้าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชนเดชา วีระพันธ์, 2555: ง)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ควรกำหนดเป็นนโยบายหรือแผนพัฒนาด้านการนำหลักสังคหัตถธรรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับผู้ที่มีมารับบริการให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการจัดเป็นหลักสูตรอบรม เรื่อง หลักสังคหัตถธรรมสำหรับบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ นำไปประยุกต์ใช้ในการบริการ และใช้ในชีวิตประจำวัน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ควรใส่ใจงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแก่ผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- 2) สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ควรทำการศึกษาวิจัยการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถธรรม ในการจัดการด้านอื่น ๆ แล้วนำผลการวิจัยมาต่อยอดความคิดกับงานวิจัยชิ้นนี้ แล้วนำมาพัฒนาเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป



3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ระหว่างองค์กร
- 2) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ในการให้บริการผู้มารับบริการ
- 3) ควรมีการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์ ในการให้บริการผู้มารับบริการโดยใช้หลักธรรมอื่น จากหลักสังคหวัตถุธรรม เช่น อิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม 6 เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันจากการวิจัยครั้งนี้ อย่างไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กฎกระทรวง กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. 2557. (2557, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 131 ตอนที่ (81 ก) หน้า 4.
- _____. (2557, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 131ตอนที่ (81 ก) หน้า 9-10.
- จิตรา แสงผาบ. (2557). *การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชญาธิศรัฐ์ รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาน เจริญศรี. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). (2554). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมานุชิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 82). บริษัทพิมพ์สวญ จำกัด.
- พระวิรุฒ นรรัตน์. (2552). *บทบาทพระสังฆาธิการต่อการบริหารงานคณะสงฆ์ กรณีศึกษาพระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสในเขตปกครองคณะสงฆ์อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.



- พระสุเทพ สีสโสภิต (พราหมณ์ส). (2563). บทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา ตำบลค้อเหนือ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร. *วารสารการรัตนบุศย์*. 2(1), 72-86.
- ภิญญาดา พราหมณ์โชติ. (2566). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กิม พรประเสริฐ. (2559). คุณภาพชีวิตของพระสงฆ์อาพาธเรื้อรังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 7(2), 89-100.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สุวีริยาสาส์น.
- ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580). (2561, 31 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 135 ตอนที่ (83 ก) หน้า 12.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์. (2566). *สรุปข้อมูล เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 30 กันยายน 2567 จาก: <https://srn.onab.go.th/th/content/page/index/id/40395>.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2565). *ประวัติสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ* (รายงานประจำปี 2564, หน้า 8). สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- _____. (2563). *แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565)*. สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- อมรรัตน์ ภิรมย์ไทย, (2559). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. McGraw-Hill: Book Company.

