



การประยุกต์หลักสังคัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริมจังหวัดน่าน*
APPLICATION OF SANGKHAWATTHU DHAMMA PRINCIPLES TO IMPROVE
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF NONG DAENG SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AT MAE CHARIM DISTRICT
IN NAN PROVINCE

ขวัญจิต ปัญญา¹, พระครูสุตันทนันทิต²

Khwanjit Panya¹, Phrakru Sutananthapandit²

¹องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง,

²มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตน่านเฉลิมพระเกียรติ

Nong Daeng Subdistrict Administrative Organization,

²Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nakhon Nan Buddhist Campus

Corresponding Author E-mail: suriwongway@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน 3. นำเสนอการประยุกต์หลักสังคัตถุธรรมในพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน การวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสำรวจจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง จำนวน 1,649 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โรวามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 รูปหรือคน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ



การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับการดำเนินงานตามหลักสังคหัตถุธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

3. การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสียสละและเสมอภาค การสื่อสารอย่างสุภาพจริงใจ การปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการยึดหลักความเสมอภาค โปร่งใส และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเท่าเทียม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และความสามัคคีในชุมชน อันนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน; หลักสังคหัตถุธรรม; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

Objectives of this research article were: 1. To study the level of quality of public service; 2. To study the relationship between the principles of Saṅgahavatthu Dhamma and the quality of public service; 3. To propose the application of Saṅgahavatthu Dhamma in developing the quality of public service at Nong Daeng Sub-District Administrative Organization, Mae Chrim District, Nan Province, conducted by the mixed-methods. Quantitative research involved a survey of 1,649 residents aged 18 and above living at Nong Daeng Sub-District Administrative Organization area. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 322 people. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as Pearson correlation coefficient. Qualitative research involved in-depth interviews with 9 key informants, and data were analyzed using content descriptive interpretation.

The research findings revealed that: 1. By overall, level of quality of public service provided by the Nong Daeng Sub-District Administrative Organization was high. When considering each aspect, including: equitable service delivery, timely service delivery, sufficient service delivery, continuous



service delivery, and progressive service delivery, all aspects were found to be at a high level. 1 . The overall level of implementation of the Saṅgahavatthu Dhamma principles was at a high level, and when considered in each aspect, namely, Dana, giving, Piyavaca, kind speech, Atthacariya, beneficial conduct, and Samanattata, equality, was found to be at a high level in all aspects. 2. By overall, a strong positive relationship was found between the Saṅgahavatthu Dhamma principles and the quality of public service delivered by the Nong Daeng Sub-District Administrative Organization. 3 . Guidelines for applying the Saṅgahavatthu Dhamma principles for improving the quality of public service included providing service with sacrifice and equality, communicating politely and sincerely, working with dedication and consideration for the common good, as well as adhering to the principles of equality, transparency, and listening to the opinions of the people equally to help build trust, cooperation, and unity in the community, leading to sustainable local development.

Keywords: Quality of public service; Sangkhawatthu dhamma principles; Subdistrict administrative organization

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างชัดเจน โดยกำหนดไว้ในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการของตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรและดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างเหมาะสม (พระราชบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2540)



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยการบริหารงานถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานจึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง การให้บริการที่ผ่านมา ยังประสบปัญหา เช่น ความล่าช้า ขั้นตอนที่ซับซ้อน คุณภาพการบริการที่ยังไม่เพียงพอ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ยังไม่ทันสมัย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการให้บริการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางมายังท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่ามาตรฐานเดิม โดยยึดหลักประกันด้านคุณภาพ และมาตรฐานทางวิชาการเป็นแนวทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (วุฒิสาร ตันไชย, 2562)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างการบริหารงานที่มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม ประกอบด้วย ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ) อตถจริยา (การทำประโยชน์แก่ผู้อื่น) และสมานัตตตา (การวางตนเสมอภาค) หลักธรรมดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างความร่วมมือ ความไว้วางใจ และความสามัคคีในสังคม อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม (อจ. จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการ และนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักธรรมดังกล่าวในการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การบริหารงานท้องถิ่นที่มีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอการประยุกต์ใช้หลักสัจจวัตถุธรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยนี้กำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยดำเนินการทั้งเชิงปริมาณผ่านการใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 1,649 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน (สำนักทะเบียนอำเภอแม่จริม, 2567)

2.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 รูป/คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูป กลุ่มที่ 3 นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 4 ผู้แทนประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. หลักสัจจวัตถุธรรม และ 3. การประยุกต์ใช้หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร



บริหารส่วนตำบลแม่จริม อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1971) เท่ากับ 0.950

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเลือกแบบเจาะจง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 รูป/คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและสถิติอนุมานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำมาสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอในรูปแบบความเรียง พร้อมตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสนับสนุนและเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ตามหลักสัจจกตธรรม โดยภาพรวม

หลักสัจจกตธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน (การให้)	4.02	0.52	มาก
2. ด้านปิยวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก)	4.12	0.51	มาก
3. ด้านอิตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)	4.12	0.51	มาก
4. ด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)	4.11	0.44	มาก
ภาพรวม	4.09	0.45	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 4.09, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)	4.12	0.46	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service)	4.05	0.42	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)	3.61	0.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	4.09	0.43	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)	4.03	0.53	มาก
ภาพรวม	3.98	0.36	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.98, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

ตัวแปรตาม						
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คุณภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)	ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service)	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
ตัวแปรอิสระ						
หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม	.813**	.791**	.736**	.333**	.668**	.665**
1. ทาน	.737**	.695**	.706**	.265**	.598**	.633**



ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน (ต่อ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวม	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
ตัวแปรอิสระ						
2. ปียวจา	.722**	.734**	.627**	.305**	.593**	.578**
3. อัจฉริยา	.722**	.734**	.627**	.305**	.593**	.578**
4. สมานัตตตา	.777**	.713**	.723**	.342**	.649**	.627**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวม กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.813^{**}$)

3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

- ด้านทาน การให้บริการที่เน้นการแบ่งปันองค์ความรู้ การให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง เสมอภาค และการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ จะสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งส่งเสริมความสามัคคีและความเข้มแข็งของชุมชน
- ด้านปียวจา การสื่อสารที่สุภาพ จริงใจ และชัดเจน โดยใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ให้เกียรติ และเข้าใจง่าย จะช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการหรือปรึกษาปัญหาได้อย่างสะดวก
- ด้านอัจฉริยา การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบ ความเสียสละ และความใส่ใจต่อประชาชน มีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมความร่วมมือกับทุกภาคส่วน จะแก้ไขสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยผู้นำและเจ้าหน้าที่ต้องเข้าถึงง่าย รับฟัง และดำเนินการอย่างเป็นธรรม
- ด้านสมานัตตตา ยึดหลักความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความโปร่งใส เข้าถึงง่าย และพร้อมรับฟังประชาชนอย่างเท่าเทียม การดำรงตนอย่างมีวินัย



ยึดหลักธรรมาภิบาล และการให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง จะสร้างความไว้วางใจ ความร่วมมือ และความสามัคคีในชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาวิทยา ธีรปัญญา (แพงศรี) (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านของหลักธรรมมีบทบาทในการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่าหลักธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพนัสนิยา มโนสมุทร (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพระธรรมของบุคลากร เทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักบริการของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ผลรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.813^{**}$) แต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.938^{**}$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพนัสนิชา ปพนธินันท์ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการของเทศบาลตำบลท่าวังผา



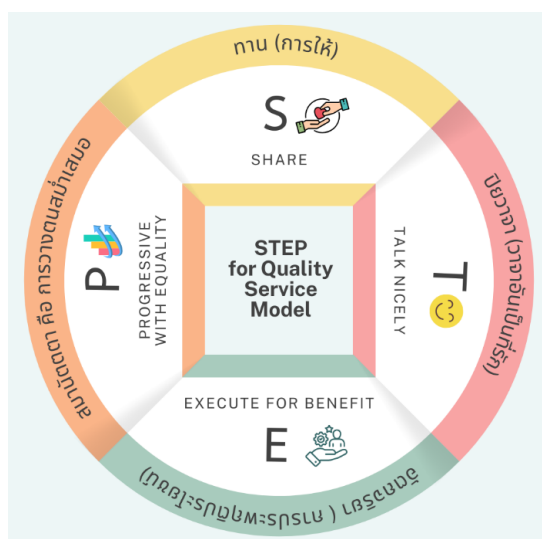
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเทศบาลตำบลท่าวังผาได้มีการบูรณาการนำหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการก็จะส่งผลให้ผู้พิการได้รับการบริการที่ดีมากขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน หลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น โดยด้านทานสะท้อนถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส ซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ด้านปิยวาจา เน้นการสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ ชัดเจน และจริงใจ ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ด้านอตถจริยาเป็นการปฏิบัติงานด้วยความเสียสละและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และดูแลความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านสมานัตตตาเป็นการวางตนอย่างเสมอภาค ยึดหลักความยุติธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในชุมชน นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยยึดหลักความเป็นธรรมและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันต่อเวลาโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยจัดสรรทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้พัฒนากระบวนการทำงาน ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิณี ชันทะสีมา (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลพระพุทธบาท เชียงคาน อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการบริหารจัดการระบบการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น มีการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะ หรือเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ควรสร้างจิตสำนึกในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกร ไชยสิทธิ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการตรวจสอบก่อนการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา ควรมีการปรับลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ โดยให้บริการแบบ One Stop Service ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลาย และควรให้บริการอย่างเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน สามารถนำไปประมวลเป็นแนวทางเชิงปฏิบัติในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยผู้วิจัยได้พัฒนาและนำเสนอเป็นรูปแบบองค์ความรู้ “STEP for Quality Service Model” ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย



จากภาพที่ 1 ผลการวิจัยสามารถพัฒนาเป็นองค์ความรู้เชิงแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เรียกว่า STEP for Quality Service Model ซึ่งเป็นรูปแบบการให้บริการที่บูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมในพระพุทธศาสนา ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เข้ากับกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

S – Share (ทาน) หมายถึง การให้หรือการแบ่งปัน โดยเจ้าหน้าที่ควรมีจิตสาธารณะ พร้อมให้ข้อมูลข่าวสาร ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการสนับสนุนทรัพยากรหรือโอกาสที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนอย่างเหมาะสม

T – Talk Nicely (ปิยวาจา) หมายถึง การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพ จริงใจ และสร้างสรรค์ การสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ

E – Execute for Benefit (อตถจริยา) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น รับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ควรดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถ มีความเสียสละ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการเกิดผลสัมฤทธิ์และประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

P – Progress with Equality (สมานัตตตา) หมายถึง การพัฒนาการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควบคู่กับการยึดหลักความเสมอภาคและความยุติธรรม โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือประชาชนที่มีความต้องการพิเศษหรือผู้ด้อยโอกาสอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกในด้านเอกสาร เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่



2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากร เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวก โดยเน้นการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เข้าใจง่าย และแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและลดความขัดแย้งในการติดต่อราชการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ เพื่อให้โครงการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชน และประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จร่วมกัน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความเสมอภาคและเคารพซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือประชาชน ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้จักและทำงานร่วมกันเพื่อลดช่องว่างและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ในจุดเดียว พร้อมทั้งขยายช่องทางการให้บริการให้เข้าถึงง่าย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ หรือการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เพียงพอและทั่วถึง

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรจัดทำคู่มือและอบรมทักษะการสื่อสารเชิงบวกให้กับเจ้าหน้าที่ โดยเน้นการใช้ภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย และแสดงความเห็นอกเห็นใจ พร้อมทั้งสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบการยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกด้วยการลงพื้นที่เพื่อรับฟังและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างทันท่วงที

4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดงควรจัดเวทีประชาคมหรือการประชุมร่วมกันระหว่างบุคลากรและประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ และสร้างระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานที่โปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับชุมชน



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และค้นหาปัจจัยร่วมที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะในวงกว้าง
2. ควรมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ โดยศึกษาการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ที่สามารถนำไปปรับใช้ในวงกว้างได้
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่น ๆ ในการบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เช่น เมตตาธรรม กรุณาธรรม และธรรมาภิบาล เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- นัชนิช ชันทะสีมา. (2566). *ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลพระพุทธบาทเขียงคาน อำเภอเขียงกลาง จังหวัดน่าน* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พชนียา มโนสมุทร. (2565). *การเสริมสร้างการให้บริการตามหลักพลธรรมของบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พันธ์นัช ปพนธชนนท์. (2566). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- พระมหาวิทยา อีรปญโญ (แพ่งศรี). (2566). *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540, 11 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2562). *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2567, จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิริกร ไชยสิทธิ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักทะเบียนอำเภอแม่จริม. (2567). *ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง* (อัดสำเนา). น่าน: สำนักทะเบียนอำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน.
- Cronbach, L.J. (1971). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.