



คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES BASED ON THE FOUR PRINCIPLES OF
SOCIAL INTEGRATION SANGAHAVATTHU 4 OF THE PERSONNEL OF
PHANGTRUSUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
AT PHANOM THUAN DISTRICT
IN KANCHANABURI PROVINCE

พระจำเปน กุสลจิตโต (หอมทวนลม)^{1*}

Phra Jampen Kusalacitto (Homtuanlom)^{1*}

*Corresponding Author E-mail: Ammo_2006@hotmail.com

Received June 30, 2026; Revised August 15, 2026; Accepted August 23, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชน และ 3. นำเสนอคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 383 คน ตามสูตรของ Taro Yamane ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.853 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา และหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมานัตตดาอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา คือ ปิยาจา อตถจริยา และทาน ตามลำดับ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ

¹ วิทยาลัยสงฆ์กาญจนบุรี ศรีโพนุลย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

¹ Kanchanaburi Sripaibool Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University



4 กับคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความเอาใจใส่ความต้องการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์สูงสุด ขณะที่ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยมาก ส่วนด้านความทันสมัยของอุปกรณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับน้อย และด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็วมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับน้อยมาก 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพิ่มความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ สร้างความโปร่งใส และความไว้วางใจ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน; หลักสังคหวัตถุ 4; บุคลากร; องค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ

Abstract

Objectives of this research were: 1. To study the level of public service quality provided by personnel of Phangtru Sub-District Administrative Organization, Phanom Thuan District, Kanchanaburi Province; 2. To examine the relationship between the Four Principles of Sangahavatthu and public service quality; and 3. To propose guidelines for improving public service quality based on Sangahavatthu among personnel of Phangtru Sub-District Administrative Organization, Phanom Thuan District, Kanchanaburi Province. A mixed-methods research approach was employed. The quantitative research collected data from 383 samples. determined using Taro Yamane's formula, through a questionnaire with a reliability coefficient of 0.853. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, and Pearson's product-moment correlation coefficient. The qualitative research involved in-depth interviews with 10 key informants, and the data were analyzed using descriptive content interpretation.

Findings were as follows: 1. The overall level of public service quality based on the Four Principles of Sangahavatthu was high. Among the four principles, Samānattatā, equality and impartiality, received the highest mean score, followed by Piyavācā, pleasant speech, Atthacariyā, beneficial conduct, and



Dāna, generosity, respectively; 2. The relationship between the Four Principles of Sangahavattu and public service quality was positive and statistically significant at the 0.01 level. The dimension concerning attentiveness to service recipients' needs showed the strongest relationship, while the ability to provide accurate services had a low positive relationship. Trust had a very low positive relationship, whereas the modernity of equipment had a low negative relationship, and willingness and promptness in service provision had a very low negative relationship; and 3. Guidelines for improving public service quality included promoting the use of modern technology, increasing accuracy and precision in service delivery, providing services promptly and willingly, and enhancing transparency and public trust.

Keywords: Public Service Quality; The Four Principles of Saṅgahavattu; Personnel; Phangtru Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนับเป็นประเด็นสำคัญ ในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารราชการแผ่นดินได้มุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนในพื้นที่อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่มีคุณภาพมิได้ขึ้นอยู่กับเพียงระบบงาน หรือทรัพยากรเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ บุคลากร ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยจิตสาธารณะ ในบริบทของสังคมไทย แนวคิดทาง พระพุทธศาสนาได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร และการให้บริการอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะ หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน การให้ ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ อตถจริยา การทำ ประโยชน์ และสมานัตตตา ความเสมอภาค ถือเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บุคคล และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็น ศูนย์กลาง (Osborne & Gaebler, 1992)



จากสภาพการณ์ในปัจจุบัน พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังประสบปัญหา เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ การขาดความเอาใจใส่ของบุคลากร การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม และการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยตรง สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่วิจัย แม้จะมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังปรากฏข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชนในบางประเด็น อาทิ การให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน การให้บริการที่ไม่ทั่วถึง และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริการ ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในมิติของการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ในด้านแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การวิจัยครั้งนี้ได้อาศัยกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยมิติสำคัญ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามแนวคิดของ (Parasuraman et al., 1988) ควบคู่กับหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา (อง.จตุกก.อ. 21/32/50) (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่งเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการบูรณาการทั้งสองแนวคิดนี้จะช่วยให้สามารถอธิบาย และวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในมิติที่ครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพ และคุณธรรม

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา อันจะนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจของประชาชน และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในลำดับถัดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี



3. เพื่อนำเสนอคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ บุคคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุตั้งแต่อายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 8,700 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกาญจนบุรี, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ใน ตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 87,000 คน จากการคำนวณหา จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1967) คำนวณได้ 383 คน และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัย จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ 2 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน 2 คน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 2 รูปหรือคน ผู้แทน ประชาชน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา 2 รูปหรือคน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารพิจารณาถึง รายละเอียดต่างขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการวิจัยนำเสนอร่างแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามไปทดลองใช้

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัย ดำเนินการสร้างด้วยวิธีการตามขั้นตอนโดยศึกษาตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์พิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้



4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับประชาชนในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 ชุด รวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

4.2 การวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บโดยขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก บันทึกเสียง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติพรรณนา สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1977)

2) สถิติอนุมาน ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการ ทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่าง หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ วัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร และผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดย การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหาโดย วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอ



ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์	4.40	0.42	มาก
2. ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำ	3.33	0.27	ปานกลาง
3. ด้านให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	3.23	0.22	ปานกลาง
4. ด้านให้บริการด้วยการสร้างความไว้วางใจ	3.28	0.21	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.66	มากที่สุด
ภาพรวม	3.61	0.18	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ถัดมา ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านให้บริการด้วยการสร้างความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านให้บริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี



ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การมีส่วนร่วม โดยภาพรวม	1. ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์	2. ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำ	3. ด้านให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	4. ด้านให้บริการด้วยการสร้างความไว้วางใจ	5. ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ความต้องการของผู้รับบริการ
ตัวแปรอิสระ						
หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม	.639**	-.245**	.335**	-.068	.120*	.886**
1. ทาน	.607**	-.196**	.236**	-.033	.057	.859**
2. ปิยวาจา	.681**	-.176**	.374**	-.104*	.067	.912**
3. อตถจริยา	.656**	-.248**	.342**	-.019	.170**	.875**
4. สมานัตตตา	-.220**	-.163**	.019	-.089	.090	-.305**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำ มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ด้านให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็วมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมาก ด้านให้บริการด้วยการสร้างความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมาก ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับมาก

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ คือ ให้บริการมีความทันสมัยมีประสิทธิภาพพระบอบอำนวยความสะดวกให้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้นมีการปรับใช้เครื่องมือใหม่ ด้านความสามารถในการให้บริการอย่างแม่นยำ คือ คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ประชาชนมีความถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนงานบริการมีความถูกต้องแม่นยำแก้ปัญหาให้ประชาชนได้ตรงประเด็น



มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้บริการโดยยึดหลักความถูกต้องเป็นสำคัญด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว คือ เต็มใจให้บริการ บริการรวดเร็ว ไม่ล่าช้าเกินสมควรช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจ สามารถจัดการคิวและให้บริการได้อย่างรวดเร็วด้านการให้บริการด้วยการสร้างความไว้วางใจ คือ ซื่อสัตย์และโปร่งใสไม่เรียกรับผลประโยชน์เชื่อมั่นในกระบวนการมีความน่าเชื่อถือ ให้ข้อมูลอย่างชัดเจนและซื่อสัตย์ ใส่ใจรับฟังทุกปัญหาของประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อภิปรายได้ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการยังสะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้ความสำคัญสะดวกแก่กลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษ 2. ประชาชนที่มาติดต่อ ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลือ 3. การให้บริการ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ 4. การนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยี สมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในการให้บริการประชาชน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อภิปรายได้ว่าหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญสุดา สุทธิแสน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นมิตร และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างครบถ้วนและเสมอภาคด้านความรวดเร็ว และถูกต้อง ให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว เป็นระบบ และถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ด้านความพร้อมของบุคลากร และอุปกรณ์ บุคลากรมีความรู้ และความพร้อมในการให้บริการ พร้อมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย ด้านความ



ต่อเนื่องในการให้บริการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เต็มใจ เอาใจใส่ และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ด้านการพัฒนาระบบบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงบริการ

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อภิปรายได้ว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา ศรีโมครา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองผึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังดูแลและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงวัยไม่เพียงพอ มีการลัดคิวให้ผู้รู้จักเจ้าหน้าที่ และการรับเรื่องร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือยังขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง แนวทางการพัฒนา คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ให้บริการตามลำดับก่อน หลัง อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังและแก้ไขปัญหของประชาชนอย่างเต็มที่ พร้อมลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ โดยบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ร่วมกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ และหลักการบริหารภาครัฐ ผลจากการวิจัยนำไปสู่การสังเคราะห์ องค์ความรู้ใหม่ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้มีความเอาใจใส่ เป็นธรรม รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่าองค์ความรู้จากการวิจัย คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพังตรุ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หลักสังคหวัตถุ 4 ทาน คือ การให้ข้อมูล คำแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนด้วยความเต็มใจ และเท่าเทียม ปิยวาจา คือ การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ และสื่อสารให้เข้าใจง่าย อัตถจริยา คือ การตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน สมานัตตตา คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นมิตร รับฟัง และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2. คุณภาพการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ความทันสมัยของอุปกรณ์ คือ มีเทคโนโลยี และระบบบริการที่ช่วยให้สะดวก และรวดเร็ว ความแม่นยำในการให้บริการ คือ ให้ข้อมูลถูกต้อง ตรวจสอบเอกสารรอบคอบ และอธิบายขั้นตอนชัดเจน ความเต็มใจและรวดเร็ว คือ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ และพร้อมช่วยเหลือ การสร้างความไว้วางใจ คือ ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน การเอาใจใส่ผู้รับบริการ คือ รับฟัง เข้าใจปัญหา และให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เน้นการให้ การพูดดี การทำประโยชน์ และการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ส่วนคุณภาพการให้บริการเน้น ความทันสมัย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว



ความน่าเชื่อถือ และความเอาใจใส่ ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริหารส่วนตำบลพึงตรึงมีการกำหนดนโยบายที่เน้นการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านข้อมูลข่าวสาร และสวัสดิการ โดยให้บุคลากรมีบทบาทในการบริการเชิงรุก เช่น ศูนย์บริการข้อมูลดิจิทัล หรือเคาน์เตอร์ประชาชน เพื่อสร้างความสะดวก และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2. บริหารส่วนตำบลพึงตรึงกำหนดนโยบายการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรให้เป็นมิตร มีความสุภาพ และแสดงถึงความใส่ใจ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการสื่อสารเชิงบวก และการบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3. บริหารส่วนตำบลพึงตรึง กำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกฝ่ายยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชน พร้อมทั้งมีการติดตาม และประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดตั้งโครงการ “บริการเชิงรุกถึงชุมชน” โดยบุคลากรลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และบริการเบื้องต้นแก่ประชาชน เช่น การให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการ การแจ้งสิทธิประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวกและทั่วถึง

2. ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้าน “การสื่อสารสร้างสรรค์” แก่บุคลากร เพื่อให้มีทักษะการพูดที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมถึงการสร้างแนวปฏิบัติการใช้คำพูดที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม

3. ควรพัฒนาระบบบริการแบบ One Stop Service ภายในองค์กร เพื่อช่วยลดขั้นตอน ลดความซับซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมจัดทีมงานช่วยเหลือประชาชนในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยเชิงเปรียบเทียบในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ทั้งในระดับตำบลและอำเภอ เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประชาชน และเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ครอบคลุมมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยที่มุ่งประเมินผลด้านนโยบายการให้บริการสาธารณะ โดยนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้เป็นกรอบการพัฒนามาตรฐานการบริการ พร้อมทั้งนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมและยั่งยืน
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร เช่น อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน กับระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการได้อย่างลึกซึ้ง

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญสุตา สุทธิแสน (2566). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นัยนา ศรีโมครา. (2565). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกาญจนบุรี. (2567). *ข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกาญจนบุรี*. สืบค้น 12 เมษายน 2569, จาก https://www.ect.go.th/kanchanaburi?utm_source=chatgpt.com
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). NJ: Prentice-Hall.
- David Osborne, & Ted Gaebler. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.