

การนำหลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
Leadership to the Four Principles of Sanghavatthu in KhonKaen
Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Roi Et Province

วิสิทธิ์ ขจรภพ¹

Wisit Kachonpob¹

ดร.ไพรัช พันชมภู²

Dr.Phairat Phuenchomphoo²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2561

Email : Wisit_Kachonpob@gmail.com

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการนำหลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบการนำหลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 71 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

¹ Graduate Students Majoring in Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

² Lecturers to Graduate Curriculum, Department of Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

* ได้รับบทความ: 8 สิงหาคม 2561; แก้ไขบทความ: 5 กันยายน 2561; ตอบรับการตีพิมพ์: 13 กันยายน 2561

Received: August 8, 2018; Revised: September 5, 2018; Accepted: September 13, 2018

ผลการวิจัยพบว่า 1) การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาลำดับต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อรรถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อรรถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : 1. หลักสังคหวัตถุ 2. การให้บริการ 3. องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

The thematic paper served the purposes: 1) to study applications of four Buddhism's principles of social solidarity (Sangahavatthu) to personnel administrations at Khon Kaen Sub-district Administrative Organization in Mueang district of Roi Et province, 2) to draw comparisons between applications as such and sampling groups' different genders, ages and educational levels, and 3) to examines their suggestions for enhancing their such applications to its personnel administrations. The sampling groups employed for conducting the research comprised 71 personnel working for the aforesaid administrative organization, setting the required number through Taro Yamane' table. The instrument used for eliciting data was the five-rating scale questionnaire with each of question possessing the reliability at 0.93. Statistics used for data analyses encompassed: frequencies, percentages, means, standard deviations, t-tests, and F-tests (One-way ANOVA).

Research findings have found the following outcomes. 1) Their applications of four principles of Buddhism's social solidarity to personnel administrations at the above administrative organization have been rated at the high scales, as has each of four aspects taken into considerations. Of all aspects ranked in the descending order of means, they constituted fair services, timely rapid services, sufficient services, and successive services respectively. 2) The hypothesis testing results have revealed that their applications based

on their different genders, ages and educational levels show no significant differences in both the overall aspect and a single one, thereby not being conducive to the establish hypotheses. 3) Their suggestions for applying four principles of Buddhism's social solidarity in the descending order of first three frequencies for rendering services are that the organization ought to promote such applications to let personnel regularly pay much more successive attention to their services, exert their continual assiduousness and patience, and offer timely rapid services.

Keywords : 1. Four Principles of Sangahavatthu 2. Service 3. Sub-district Administrative

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่มีสำคัญและมีคุณค่า เป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ สี่ประการ คือ 1) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย 2) ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา และวาจาที่ไม่ไพเราะ 3) อัถลจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส และ 4) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีใจเสมอไมถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไปก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีใจเสมอนี้เป็นคุณสมบัติที่ควรยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี (พระภิกษุวิสุทธานนท์ (เสริมชัย ชยมงคล, 2542 : 83)

ปัจจุบัน มีหลายหน่วยงานถูกร้องเรียนว่าบุคลากรในองค์กร หน่วยงานขาดคุณธรรมในการให้บริการ บุคลากรจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวแปรในการทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดความสำเร็จได้ การให้บริการที่ดี จึงควรมีความเท่าเทียม รวดเร็วทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และต้องมีคุณธรรมด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งในทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงาน การให้บริการที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะทำให้องค์กร หน่วยงาน ได้รับประโยชน์ อย่างสูงสุด (ศศิธร พูลสุข, 2538 : 33) ซึ่งสำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่า ด้วยกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความโปร่งใส มีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เป็นการสนับสนุนพัฒนาการปกครองที่ดีหรือที่เรียกกันทั่วไปว่า Good Governance หรือ ธรรมาภิบาล (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์, 2544 : 5) โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งต้องกำหนดโครงการต่าง ๆ และงานการให้บริการ ปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล

(โกวิท พวงงาม, 2548 : 11) และกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรของรัฐต้องให้บริการถูกต้องโปร่งใส ให้ความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งอย่างเคร่งครัด ลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่บุคลากรต้องมีด้วย คือ หลักคุณธรรม และจริยธรรม ดังกล่าว หากบุคลากรได้ปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานทำให้งานบริการสำเร็จด้วยดี การให้บริการที่ดี และมีคุณธรรมจากตัวบุคลากร ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550 : 14)

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ยกฐานะขึ้นเป็นสภาตำบลขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2514 แล้วในปี พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 ปัจจุบัน มีบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 86 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น, 2560 : 2) ซึ่งบุคลากร นอกจากจะมีบทบาทในการทำงานแล้ว ยังมีอีกบทบาทหนึ่งก็คือการให้บริการ การให้บริการที่ดีนั้น ต้องมีความ เท่าเทียม รวดเร็วทันเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง ที่สำคัญคือ ต้องมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการด้วย (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550 : 14) แต่ก็ยังไม่อาจทราบได้ว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้ให้บริการที่ดี และมีคุณธรรมมากน้อยเพียงใด เพราะยังไม่ได้มีการศึกษาที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเห็นว่า หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งน่าจะเป็นหลักคุณธรรมหนึ่งที่ทรงคุณค่า เพราะเป็นหลักธรรมแห่งการแบ่งปัน สงเคราะห์ หลักธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวจิตใจกันและกัน มีอยู่สี่ประการ คือ 1) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน 2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูดไม่ไหว้จากหากล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้ 3) อุตถจริยา คือ การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น และ 4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ (พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิโร, 2544 : 119) หลักคุณธรรมดังกล่าว หากบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เป็นประโยชน์ในการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางการพัฒนาการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา ต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางการพัฒนาการนำ หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม มากยิ่งขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากร ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อ จำนวน 86 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น, 2560 : 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 71 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ (สรชัย พิศาลบุตร, 2548 : 43) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.66 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

6.3 ผลการเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ มากยิ่งขึ้น

7. อภิปรายผลวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ตรงตามที่กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้มอบหมายให้ทุกหน่วยงานต้องให้บริการที่ดี และมีคุณธรรม อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2550 : 14) กล่าวไว้ว่าการให้บริการ คือ การที่บุคลากรของรัฐ ต้องให้บริการถูกต้องโปร่งใส ให้มีความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่ง อย่างเคร่งครัด ลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่บุคลากรต้องมีด้วย คือ หลักคุณธรรม และจริยธรรม ดังกล่าว หากบุคลากรได้ปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นนิสัย ก็จะเป็นพื้นฐานทำให้งานบริการสำเร็จด้วยดี การให้บริการที่ดี และมีคุณธรรมจากตัวบุคลากร ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) (2550 : 25) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของไพโรจน์ แก่นสาร (2551 : 82) กล่าวว่า สังคหวัตถุธรรม 4 หมายถึง หลักธรรมที่ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกันก็จะลดลง

7.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน พบว่า

7.2.1 บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ ต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปราย

ได้ว่า เพศเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็นชายหรือเพศหญิงเท่านั้น แต่หลักสังคหวัตถุ 4 จะมีการนำไปปรับใช้ได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ ที่ต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับสภาวะความรู้สึกที่นำไปปรับใช้เหมือนกันหรือแตกต่าง ดังนั้น บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของพุกษา พุทธิรักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ไม่แตกต่างกัน

7.2.2 บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า อายุเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่ามีใครเกิดก่อนและหลังเท่านั้น แต่หลักสังคหวัตถุ 4 จะมีการนำไปปรับใช้ได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุที่ต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับสภาวะความรู้สึกที่นำไปปรับใช้เหมือนกันหรือแตกต่าง ดังนั้น บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ ต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของดนัย วงศ์อมรจักรพันธ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

7.2.3 บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าการศึกษาสูงหรือต่ำเพียงเท่านั้น แต่หลักสังคหวัตถุ 4 จะมีการนำไปปรับใช้ได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ที่ต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับสภาวะความรู้สึกที่นำไปปรับใช้เหมือนกันหรือแตกต่าง ดังนั้น บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของพรกมล ชูกุลพงษ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การ

บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ ให้อยู่ในมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน เพื่อให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แรจจุงใจการให้บริการอย่างต่อเนื่องของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เอาใจใส่บริการอย่างต่อเนื่อง (อรรถจริยา)” ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ปัจจัยที่ส่งเสริมการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการให้เกิดความขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

8.2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อรรถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เกี่ยวกับหลัก(อรรถจริยา) ในการให้บริการของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). **คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครดินแดง.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). **การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- दनัย วงศ์อมรอักษรพันธ์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์. (2544). **ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.
- พรกมล ชูนกุลพงษ์. (2555). **การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). **ธรรมญูชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด.

- พระภิกษุวิสุทธินุญ (เสริมชัย ชยมงคล). (2542). **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
เอช ทีพีเพรส.
- พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย. (2544). **แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนว
พระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พุกษา พุทธรักษ์. (2550). **การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษา
สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ แก่นสาร. (2551). **หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ**. นครปฐม : สถาบันวิชาการ
การทหารชั้นสูง.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพ
มหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการการพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2548). **เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่บริษัทจูนพับ
ลิชชิง จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น. (2560). **การจัดทำแผนพัฒนาสามปี**. ร้อยเอ็ด : สำนักงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลขอนแก่น.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช-
วิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ
เป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ
คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ ศิลาบุตร ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ และนายสุริยา ถิรวิชัยกุล ที่ให้ความ
อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อ การวิจัย ขอขอบคุณ บุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหาร
ส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความ
ช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์
คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์
ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้ความสำเร็จในชีวิต