

แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี
จังหวัดอุดรธานี

GUIDELINES FOR PROVIDING SERVICES ACCORDING TO THE PRINCIPLES OF
SANGHAWATTHU 4 OF KUMPHAWAPI SUBDISTRICT MUNICIPALITY
UDON THANI PROVINCE

ไชยพร สมานมิตร

Chaiporn Samanmit

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: scott.2525@yahoo.com



วันที่รับบทความ: 7 มกราคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ: 28 มกราคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 30 มกราคม 2567

Received: January 7, 2024; Revised: January 28, 2024; Accepted: January 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารบุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 359 คน และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารหัวหน้าฝ่าย และผู้มาติดต่อรับบริการในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 10 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับ ประกอบการอภิปรายผล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา วิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า : (1) ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการประเมินนโยบาย ด้านการกำหนดนโยบายและด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการอ่อนน้อมถ่อมตน (X2) ปัจจัยด้านการเสียสละ (X1) และปัจจัยด้านความสม่ำเสมอ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .240 .193 และ .003 ตามลำดับ และ (3) จำเป็นจะต้องมีนโยบายการจัดทำแผนและมีความเสียสละอย่างเป็นระบบให้มีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย สนับสนุนการบริการด้วยวิธีการที่หลากหลายต่าง ๆ ให้มากขึ้น จัดทำนโยบายแผนพัฒนาศาสนวัตถุและศาสนสถานให้เหมาะสมก่อนที่จะมีการก่อสร้างให้ดียิ่งขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น ปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการช่วยเหลือประชาชนในยามประสบภัยทางธรรมชาติให้มากขึ้น และส่งเสริมจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ไว้ในเวลาฉุกเฉินและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ครอบคลุมในการบริการแบบครบวงจร

คำสำคัญ: แนวทางการให้บริการ, หลักสังฆวัตถุ 4, เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the level of service according to the principles of Sanghawatthu 4 of Kumphawapi Subdistrict Municipality; Udon Thani Province (2) to study factors influencing service provision according to the 4 principles of Sanghawatthu of Kumphawapi Subdistrict Municipality Udon Thani Province and (3) to study the guidelines for providing services according to the principles of Sangkhawathu 4 of Kumphawapi Subdistrict Municipality, Udon Thani Province. Quantitative and qualitative research the sample group includes executives and personnel in Kumphawapi Subdistrict Municipality. Udon Thani Province, 359 people and the target group includes executives, department heads, and people who come to receive services in Kumphawapi Subdistrict Municipality Udon Thani Province, 10 people, consisting of quantitative research and qualitative research Statistics using frequency distribution statistics and percentage of respondents Analyzed by presenting in tables using mean statistics and standard deviation multiple regression analysis using sequential variable selection method. Accompanying the discussion of results Data analysis and descriptive analysis the results of the research found that: (1) Service level according to the principles of Sanghawatthu 4 of Kumphawapi Subdistrict Municipality. Udon Thani Province Overall, it is at a moderate level. They can be arranged in descending order as follows Policy evaluation Policy setting and policy implementation, respectively (2) Factors influencing the provision of services according to the principles of Sangkhawathu 4 of Kumphawapi Subdistrict Municipality. Udon Thani Province Statistically significant at the .05 level was the humility factor (X2), the sacrifice factor (X1), and the consistency factor (X4). The coefficient of the predictor in the raw score (b) was equal to .240 .193 and .003 respectively and (3) it is necessary

to have a policy for planning and systematic sacrifice to ensure coordination and cooperation with all parties. Support donations through a variety of methods more. Create a policy and plan for the development of religious objects and religious places to be suitable before construction is better and villagers should be encouraged to participate more. Perform duties by providing more assistance to people during natural disasters and promote the establishment of various funds in times of emergency and develop technology systems to cover integrated services.

Keywords: Guidelines for Providing Services, Principles of Sanghawattthu 4, Subdistrict Municipality

บทนำ

สังคมไทยปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นจึงเป็นเหตุผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและอย่างไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตทั้งหลายเป็นทั้งคุณเป็นทั้งโทษ หากประชาชนไม่สามารถรับรู้และเข้าใจสถานะแวดล้อมได้อย่างถ่องแท้ (นิเทศดินณะกุล, 2551) อย่างไรก็ตามการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือ รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจการบริหารและการปกครองให้แก่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย เพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว ช่วยให้รัฐบาลสามารถประหยัดงบประมาณหรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาลและทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ รูปแบบของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในเบื้องต้น ที่จะมีผลให้มีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการปกครองในระดับประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560)

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ได้กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และ 2) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2524 (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558) เทศบาลตำบลเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2560)

อย่างไรก็ดีแล้วแต่จากบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น เป็นอำนาจหน้าที่ตามบทกฎหมาย แต่แท้จริงแล้วการบริหารปกครองของเทศบาลตำบล ยังมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งไม่สามารถบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อจำกัดด้านงบประมาณรายจ่าย ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณได้รับการจัดสรรอุดหนุนจากรัฐบาลส่วนกลาง (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) แต่ก็ยังไม่เพียงพอแก่การพัฒนาและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ จึงเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปทำให้ประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจและมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการจัดสรรงบประมาณ นอกจากนี้ ทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลแม้ว่าจะมีศักยภาพในระดับหนึ่งก็ตาม แต่การบริหารงานราชการจำเป็นอย่างยิ่งยวดที่จะได้คนดีมีคุณธรรมนำความรู้ไปสู่การพัฒนา ซึ่งข้อจำกัดด้านงบประมาณดังกล่าวทำให้บุคลากรยังใช้องค์ความรู้เดิมที่ไม่อาจสามารถได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพที่จำเป็นต่อการพัฒนาปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557)

เทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม การให้บริการสาธารณะ ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือในข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย ยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างรอบด้าน แม้กระทั่งในการสถานที่สำนักงานเทศบาลตำบลกุม บางส่วนยังขาดและต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานและการติดต่อราชการ (บุญเพ็ง สิทธิวงษา, กนกอร บุญมี, อาทิตย์ แสงเฉวก, 2565) ฉะนั้น การสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี จึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประโยชน์สูงสุดในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยทั้งนี้ทั้งนั้น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการให้บริการสาธารณะ คือ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการให้มีความสอดคล้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามความคาดหวังในการบริการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้น จะต้องสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้รับบริการให้สามารถกลับมาใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจ ทั้งขณะที่ใช้บริการและภายหลังรับบริการไปแล้วเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและสินค้าบริการรวมถึงตัวเจ้าหน้าที่ ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรงและหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรด้วยตนเอง (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2553)

การให้บริการเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตนของบุคคลหรือหน่วยงานตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยจิตใจที่มีความปรารถนาดี การให้คำปรึกษา ด้วยความสมบูรณ์ สอดคล้อง สม่าเสมอ เสมอภาค สะดวก ประหยัด ค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา มีคุณภาพ และไม่ทำให้เสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ซึ่งในหลักธรรมทางพุทธศาสนามีหลักคำสอนเพื่อที่จะให้มนุษย์พึงอาศัย รวมอยู่ด้วยกันด้วยความเป็นปกติสุข พึงจำต้องยึดเหนี่ยวน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน มีบัญญัติไว้ในสังคหวัตถุสูตร หมายถึง หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย การทาน การปิยวาจา การอรรถจริยาและการสมานัตตา ซึ่งสังคหวัตถุธรรมเหล่านี้จักช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดควบรซึ่งแล่นไปไม่ได้ฉะนั้น (วิมลสิทธิ ทรายางกูร, 2551) จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผลการวิจัยจักเอื้อประโยชน์ต่อการนำหลักธรรมสังคหวัตถุไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการสำหรับเทศบาลตำบลกุมภวาปี และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงจักเป็นการอธิบายขยายความและการยึดถือปฏิบัติในความตรัสรู้ของตถาคตเจ้าของพุทธศาสนาสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3, 259 คน (ข้อมูลจากเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี วันที่ 18 กรกฎาคม 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 3, 259 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ (Taro Yamane) ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 359 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้โดยการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ได้จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พิจารณาจากความสามารถในการให้ความรู้ และประสบการณ์ ประกอบด้วย ด้วย

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้มาติดต่อรับบริการในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการ ดังนี้

แบบสอบถาม (การวิจัยเชิงปริมาณ) ส่วนประกอบของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

3. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม (2) กำหนดขอบเขตของคำถาม และโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัย นำเสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ (3) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง และ (4) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดสอบ จำนวน 40 คน กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.804 โดยใช้วิธีของ Cronbach จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

แบบสัมภาษณ์ (การวิจัยเชิงคุณภาพ) แบบสัมภาษณ์ออกเป็น 1 ส่วน ดังนี้ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เพื่อใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เสริมการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อต้องการให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ใช้สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

4. ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์เป็นข้อมูลคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบในเรื่องแนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี (2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาวางโครงสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามกรอบแนวคิดของการวิจัย และขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาเพื่อหาความสมบูรณ์ในประเด็นและเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ยิ่งขึ้น (3) พัฒนาแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ยิ่งขึ้น และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริงที่จะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ในลำดับต่อไป และ (4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างแล้วนำเสนอให้ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำไปปฏิบัติในภาคสนามต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัยซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอน และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ผู้ช่วยวิจัย 2) การขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 3) ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้บริหาร บุคลากรในเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 4) แจกจ่าย และเก็บแบบสอบถามจากประชากร กลุ่มตัวอย่าง 5) รับแบบสอบถามกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย ในลักษณะการวิจัยเอกสาร ได้แก่ ส่วนที่เป็นคำอธิบายจากเอกสาร หนังสือ ตำรา ที่เป็นแนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยประสานงาน เพื่อขออนุญาตกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แล้วเดินทางไปตามวันเวลาที่นัดหมาย ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตนเอง สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ แจ้งวัตถุประสงค์การของการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มพูดคุยอย่างเป็นกันเองตามแนวทางการสัมภาษณ์ที่วางไว้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงทัศนะของตนเองอย่างเต็มที่

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบการอภิปรายผล 2) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี นำเสนอในรูปตารางประกอบ

คำบรรยาย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น ประกอบการอภิปรายผล 3) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยต่อไป

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ เอกสาร หนังสือ ตำรา โดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี 2) วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาเป็นกรอบแนวคิดในแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี 3) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การสรุปความ และการตีความ และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิจัย

1) ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการกำหนดนโยบาย	3.04	0.62	ปานกลาง
ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	3.02	0.76	ปานกลาง
ด้านการประเมินนโยบาย	3.05	0.78	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$ S.D.=0.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการประเมินนโยบาย ($\bar{X}=3.05$ S.D.=0.78) ด้านการกำหนดนโยบาย ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.62) และด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ($\bar{X}=3.02$ S.D.=0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการทาน	3.02	0.62	ปานกลาง
ด้านการปิยวาจา	3.04	0.76	ปานกลาง
ด้านการอรรถจริยา	3.01	0.78	ปานกลาง
ด้านการสมานัตตตา	3.00	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$ S.D.=0.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการปิยวาจา ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.76) ด้านการทาน ($\bar{X}=3.02$ S.D.=0.62) ด้านการอรรถจริยา ($\bar{X}=3.01$ S.D.=0.78) และด้านการสมานัตตตา ($\bar{X}=3.00$ S.D.=0.68) ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี (Multiple Regression analysis)

ลำดับตัวแปรที่ได้ รับการคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P-value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.313	.241	.452	9.588	.000	.642	1.468
ปัจจัยด้านการเสียสละ (X ₁)	.193	.065	.223	2.982	.003*	.420	2.381
ปัจจัยด้านการอ่อนน้อม ถ่อมตน (X ₂)	.240	.052	.323	4.635	.000*	.485	2.062
ปัจจัยด้านประโยชน์ ส่วนรวม (X ₃)	.012	.050	.012	.229	.819	.847	1.180
ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอ (X ₄)	.003	.027	.006	.115	.000*	.970	1.031
ปัจจัยด้านความจริงใจ (X ₅)	.014	.048	.022	.284	.776	.405	2.467
SE _{est} = $\pm$.41578 R = .319; R ² = .102 ; Adj. R ² = .085 ; F = 6.168 ; p-value = 0.001							

* statistically significant at the .05 level.

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการอ่อนน้อมถ่อมตน (X2) ปัจจัยด้านการเสียสละ (X1) และปัจจัยด้านความสม่ำเสมอ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .240 .193 และ .003 ตามลำดับ และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านความจริงใจ (X5) และปัจจัยด้านประโยชน์ส่วนรวม (X3) ตามลำดับ

3) แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

พบว่า : จำเป็นจะต้องมีนโยบายการจัดทำแผนและมีความเสียสละอย่างเป็นระบบให้มีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย สนับสนุนการบริจาคทานด้วยวิธีการที่หลากหลายต่าง ๆ ให้มากขึ้น จัดทำนโยบายแผนพัฒนาศาสนาวัตถุ และศาสนสถานให้เหมาะสมก่อนที่จะมีการก่อสร้างให้ดียิ่งขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น ปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการช่วยเหลือประชาชนในยามประสบภัยทางธรรมชาติให้มากขึ้น และส่งเสริมจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ไว้ในเวลาลูกเงินและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ครอบคลุมในการบริการแบบครบวงจร

อภิปรายผล

ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการประเมินนโยบาย ด้านการกำหนดนโยบาย และด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์) และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอรรถจริยา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทานและการให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตาและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการปิยวาจา ด้านการทาน ด้านการอรรถจริยาและด้านการสมานัตตา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษฐ์ แซ่เจียง (2561) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.46$) เมื่อ พิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง

เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($X = 3.79$) รองลงมาคือด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X = 3.44$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($X = 3.38$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($X = 3.32$) ตามลำดับ โดยการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.40$) เมื่อ พิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ในด้านทาน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) รองลงมาคือด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านสมานัตตตา ($X = 3.41$) ด้านปิยวาจา ($X = 3.34$) ด้านอรรถจริยา ($X = 3.29$) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการอ่อนน้อมถ่อมตน (X_2) ปัจจัยด้านการเสียสละ (X_1) และปัจจัยด้านความสม่ำเสมอ (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .240 .193 และ .003 ตามลำดับ และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านความจริงใจ (X_5) และปัจจัยด้านประโยชน์ส่วนรวม (X_3) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิสิทธิ์ ขจรภพ (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ความส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อรรถจริยา) ในการ ให้บริการเพื่อบุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 (อรรถจริยา) ในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเกิดความ ขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา)ในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น

จำเป็นจะต้องมีนโยบายการจัดทำแผนและมีความเสียสละอย่างเป็นระบบให้มีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย สนับสนุนการบริจาทานด้วยวิธีการที่หลากหลายต่าง ๆ ให้มากขึ้น จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาศาสนวัตถุ และศาสนสถานให้เหมาะสมก่อนที่จะมีการก่อสร้างให้ดียิ่งขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น ปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการช่วยเหลือประชาชนในยามประสบภัยทางธรรมชาติให้มากขึ้น และส่งเสริมจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ไว้ในเวลาฉุกเฉินและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ครอบคลุมในการบริการแบบครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

สรุป

ระดับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$ S.D.=0.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการประเมินนโยบาย ($\bar{X}=3.05$ S.D.=0.78) ด้านการกำหนดนโยบาย ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.62) และด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ($\bar{X}=3.02$ S.D.=0.76) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$ S.D.=0.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการปิยวาจา ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.76) ด้านการทาน ($\bar{X}=3.02$ S.D.=0.62) ด้านการอตถจริยา ($\bar{X}=3.01$ S.D.=0.78) และด้านการสมานัตตตา ($\bar{X}=3.00$ S.D.=0.68) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการอ่อนน้อมถ่อมตน (X2) ปัจจัยด้านการเสียสละ (X1) และปัจจัยด้านความสม่ำเสมอ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .240 .193 และ .003 ตามลำดับ และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านความจริงใจ (X5) และปัจจัยด้านประโยชน์ส่วนรวม (X3) ตามลำดับ

จำเป็นจะต้องมีนโยบายการจัดทำแผนและมีความเสียสละอย่างเป็นระบบให้มีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย สนับสนุนการบริการทานด้วยวิธีการที่หลากหลายต่าง ๆ ให้มากขึ้น จัดทำนโยบายแผนพัฒนาศาสนวัตถุ และศาสนสถานให้เหมาะสมก่อนที่จะมีการก่อสร้างให้ดียิ่งขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น ปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการช่วยเหลือประชาชนในยามประสบภัยทางธรรมชาติให้มากขึ้น และส่งเสริมจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ไว้ในเวลาฉุกเฉินและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ครอบคลุมในการบริการแบบครบวงจร

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปีจังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

- 1) มีนโยบายการจัดทำแผนและมีความเสียสละอย่างเป็นระบบ
- 2) ประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย
- 3) สนับสนุนการบริการทานด้วยวิธีการที่หลากหลายต่าง ๆ ให้มากขึ้น

- 4) จัดทำนโยบายแผนพัฒนาศาสนวัตถุและศาสนสถานให้เหมาะสม
- 5) มีการส่งเสริมให้ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมให้มากขึ้น
- 6) ปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการช่วยเหลือประชาชน
- 7) ส่งเสริมจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ไว้ในเวลาฉุกเฉิน
- 8) พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ครอบคลุมในการบริการแบบครบวงจร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการสาธารณะ และกำหนดวิสัยทัศน์ที่สามารถสะท้อนถึงเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ

7.1.2 ควรกำหนดค่านิยมเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการสาธารณะ เพื่อสะท้อนถึงพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสมาชิกที่จะพึงยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อยังแห่งวัตถุประสงค์แห่งรัฐ และวางกรอบนโยบายในการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายที่สะท้อนความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรของรัฐ

7.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

7.2.1 ผู้บริหารต้องประพฤติตนแบบอย่างต่อการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน รวมถึง การประพฤติปฏิบัติตนของข้าราชการเมืองส่วนท้องถิ่นทุกคนให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการครองตำแหน่ง และการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเอกราช

7.2.2 ควรวางกรอบกฎเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจน การปรับทัศนียภาพเสมือนหนึ่งบ้านของตน และพึงปฏิบัติงานราชการการสนามให้มาก อย่างเป็นผู้มีจิตสาธารณะ เพื่อยังประโยชน์สุขของประชาชน

7.2.3 เจ้าหน้าที่พนักงานควรประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้มีจิตใจอหยาศัยดี มีหลักการบริหารจัดการ มีเหตุและผลในการพิจารณาตามสภาพความเป็นจริง เป็นผู้มีส่วนร่วมผูกพันในพันธะสัญญา หรือมีความเป็นเจ้าของในกิจการงานหน้าที่แห่งรัฐ และเป็นผู้มีเกียรติสมกับ ฐานะ ภาระ ความรับผิดชอบและความรู้สึกรับผิดชอบต่อตนเองประชาชน สังคม และประเทศชาติ

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 ควรศึกษาวิจัยการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้ในบริบทการบริหารจัดการบริการสาธารณะ

7.3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ที่มีลักษณะพื้นที่ ประชาชนที่ใกล้เคียงกัน

7.3.3 ควรศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจต่อโครงการสำคัญๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). กระทรวงมหาดไทย สรุปข้อมูล อบต. ทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2557). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 12. เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- ธนวัฒน์ กิดา และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยวิชาการ, 5(3), 193 – 204.
- นิเทศ ดินณะกุล. (2551). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเพ็ง สติธิวงษา, กนกอร บุญมี, อาทิตย์ แสงฉวก. (2565). การบริหารจัดการท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามแนวชายแดนจังหวัดหนองคายและบึงกาฬ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย, 5(2), 49 - 66.
- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2553). ประสิทธิภาพองค์การ: ปฏิบัติแห่งมนทัศน์. วารสารร่วมทุกข์, 28(3), 134 - 182.
- พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์) และคณะ. (2566). การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 5(2), 178 – 194.
- พิศิษฐ์ แซ่เจียง. (2561). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัด 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 1(1), 9 – 15.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิสิทธิ์ ขจรภพ. (2561). การนำหลักสังกัด 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

Yamane, Taro. (1973). Statistics an introductory analysis. New York Harper & Row.