

## Development of Public Services according to Sangahavatthu of Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province

Witthawat Phongkonkiat<sup>1</sup> Witchugon Nakthon<sup>2</sup> and Noppadol Deethaisong<sup>3</sup>

Received: January 18, 2023

Revised: August 25, 2023

Accepted: September 06, 2023

### Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the level of satisfaction in providing services to the people according to Sangahavatthu of Damrongtham Center; Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province; 2) to compare the level of satisfaction in providing services to the people according to Sangahavatthu of Damrongtham Center Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province classified by personal factors; and 3) to propose guidelines for providing services according to Sangahavatthu of Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province. For quantitative research, the questionnaire was administered to a sample of 398 people using stratified random sampling. In terms of qualitative research, in-depth interviews with key 9 informants was conducted by collecting data by means of distributing questionnaires and interviews. The results of the research found that 1) the level of people satisfaction towards the services according to Sangahavatthu of Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province as a whole was at

---

<sup>1</sup> ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี; Sangahavatthu in Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province

<sup>2-3</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย; Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding author, e-mail: pu-lawyer@hotmail.com, Tel. 095-6549636

a high level  $\bar{X}$ = 4.15, S.D.=0.867). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was Attahacariya side ( $\bar{X}$ = 4.21, S.D.=0.858), followed by Dana aspect ( $\bar{X}$ = 4.20, S.D.=0.858), and the side with the lowest average was Samanattata aspect  $\bar{X}$ = 4.04, S.D.=0.891); 2) the results of comparing people satisfaction classified by personal factors found that people with different genders, ages, education levels, occupations, and average monthly incomes had not satisfaction with providing services according to Sangahavatthu; and 3) guidelines for providing services according to Sangahavatthu of t Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province found that 3.1) the aspect of Dana should be giving knowledge, understanding, explaining various advice, sacrificing time, 3.2) the aspect of Piyavaca should be to use speech that was sweet, gentle, and speaking with sincerity, 3.3) in the aspect of Attahacariya, you should volunteer to help, solve various problems with enthusiasm, think primarily about the suffering of the people, and 3.4) the aspect of Samanattata should be provided equally without discrimination.

**Keywords:** Service, Dhamrongdham Center, Sangahavatthu

## การพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

วิวัธ พงศ์กรเกียรติ<sup>1</sup> วิชุกร นาครธน<sup>2</sup> และนพดล ดีไทยสงค์<sup>3</sup>

Received: January 18, 2023

Revised: August 25, 2023

Accepted: September 06, 2023

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 398 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 รูป/คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามกับการสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D.=0.867) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านอรรถจริยา ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D.=0.858) รองลงมาคือ ด้านทาน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D.=0.858) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสมานัตตตา ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.891) 2)

<sup>1</sup> ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี; Sangahavatthu in Damrongtham Center, Bang Pla Ma District, Suphan Buri Province

<sup>2-3</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย; Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding author, e-mail: pu-lawyer@hotmail.com, Tel. 095-6549636

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า 3.1) ด้านทาน ควรให้ความรู้ความเข้าใจ การอธิบายคำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา 3.2) ด้านปิยวาจา ควรใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ 3.3) ด้านอัตถจริยา ควรรับอาสาให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก และ 3.4) ด้านสมานัตตตา ควรให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม, หลักสังคหัตถุธรรม

## บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เพราะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ประกอบกับคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ราชกิจจานุเบกษา, 2557) เพื่อทำหน้าที่ในการรับคำปรึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบ มาตรา 6 มาตรา 8 และมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ปรับปรุง เพิ่มเติม โครงสร้างจากศูนย์ดำรงธรรมเดิมที่เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทยมาแต่เดิมให้มีอำนาจในการดำเนินการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับของรัฐที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้การ

สนับสนุนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สำเร็จลุล่วง

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้าน เศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจังทำให้ประชาชนรับทราบ ถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับการช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาท “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จังหวัดสุพรรณบุรี ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า เพื่อให้บริการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้ สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความประสงค์ตามโครงการการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้เข้ามายื่นเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ต้องอาศัยความร่วมมือหน่วยงานทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้น จึงส่งผลให้การ ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณี ก็ได้รับการ แก้ไขปัญหา บางกรณีต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบางกรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย เป็นต้น

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การศึกษาการพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อเป็นข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 387 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามกับการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 14 ตำบลในเขตอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวน 75,911 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรทาร์โยมานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ เทศบาลตำบลรั้วใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี” แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะเป็นการตอบแบบเสรี

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชนในเขตอำเภอบางปลา จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในพื้นที่ พร้อมรับคืนด้วยตนเอง จำนวน 387 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา มีส่วนร่วมต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลวังห้ว อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ข้าราชการประจำ จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 และผู้นำชุมชน จำนวน 7 คน รวม 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือสำรวจข้อมูลเชิงประจักษ์แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีสาระสำคัญของการสัมภาษณ์

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 คน ในเขตอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขออนุญาตในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

## สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

(n=398)

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี | ระดับความพึงพอใจ |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|-------|
|                                                                                                              | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล |
| 1. ด้านทาน                                                                                                   | 4.20             | 0.858 | มาก   |
| 2. ด้านปิยวาจา                                                                                               | 4.15             | 0.862 | มาก   |
| 3. ด้านอิตถจริยา                                                                                             | 4.21             | 0.858 | มาก   |
| 3. ด้านสมานัตตตา                                                                                             | 4.04             | 0.891 | มาก   |
| ภาพรวม                                                                                                       | 4.15             | 0.867 | มาก   |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D.=0.867) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านอิตถจริยา ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D.=0.858) รองลงมาคือ ด้านทาน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D.=0.858) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสมานัตตตา ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.891)

2. สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| สมมติฐาน | ตัวแปรทดสอบ          | t      | F     | Sig   | ผลการศึกษา |        |
|----------|----------------------|--------|-------|-------|------------|--------|
|          |                      |        |       |       | ยอมรับ     | ปฏิเสธ |
| 1        | เพศ                  | -0.716 | -     | 0.237 | -          | ✓      |
| 2        | อายุ                 | -      | 0.135 | 0.939 | -          | ✓      |
| 3        | ระดับการศึกษา        | -      | 0.077 | 0.989 | -          | ✓      |
| 4        | อาชีพ                | -      | 1.682 | 0.138 | -          | ✓      |
| 5        | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | -      | 2.478 | 0.061 | -          | ✓      |

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านทาน พบว่า การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้ ความเข้าใจ การอธิบายคำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

3.2 ด้านปิยวาจา พบว่า การให้บริการด้านปิยวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ โดยการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หลักปิยวาจาถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีใน

3.3 ด้านอถถจริยา พบว่า การให้บริการในด้านอถถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะงานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

3.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้จะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคมหรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งการสร้างเสมอภาคให้เกิดขึ้นกับการให้บริการและสร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นกับสังคมได้ เป็นหลักธรรมแห่งความเสมอภาคอย่างแท้จริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่มีอภิสิทธิ์สำหรับใครเป็นพิเศษ เพราะทุกคนก็เป็นประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกัน ดังนั้นแล้ว การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้จึงเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่จะสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการเข้ามาใช้บริการจากรัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้บริการต้องให้ความบริสุทธิ์ยุติธรรมและเสมอภาคกับทุกคน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านทาน ในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการด้วยความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน เสียสละ ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของพระสัทธิชัย จิตตสุโข (2560) (สุยติ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ 4 ด้านทาน พบว่าในภาพรวมมีความพึงอยู่ในระดับมาก

ด้านปิยวาจา ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการด้วยจิตไพเราะ โดยกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพ น่ารัก ฟังตอบคำถามด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ และเป็นกันเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) (2560) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

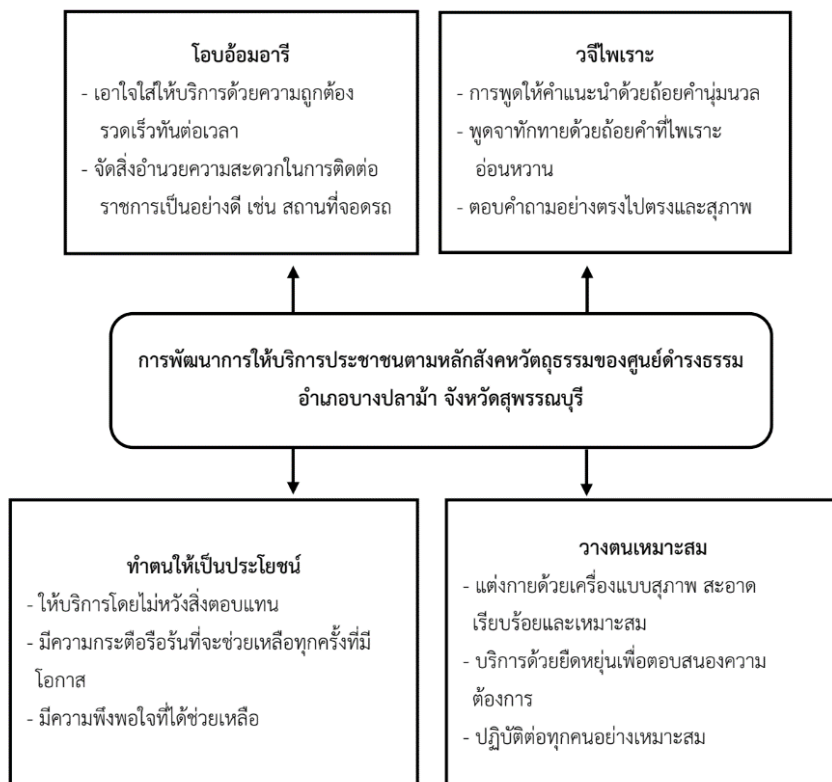
ด้านอิตถจริยา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการด้วยการทำตนให้เป็นประโยชน์ โดยมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ คอยดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาสโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรกมล ชู นุกุลพงษ์ (2561) พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางด้านอิตถจริยาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านสมานัตตตา ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และเหมาะสมค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการด้วยการวางตนที่เหมาะสม โดย

เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด และมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชฌานา แก้วไพฑูรย์ (2560) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ด้านสมานัตตตา ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

## องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีควรกำหนดนโยบายในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ มีอำนาจตัดสินใจและสามารถให้บริการทุกเรื่องได้ไว้จุดเดียวกันอย่างทั่วถึง ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนจัดทำเอกสารเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการไว้บริการประชาชน
2. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาทักทาย แนะนำ ชี้แจง สิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มและพูดจาด้วยความจริงใจ เป็นกันเอง ตลอดจนการควบคุมสติอารมณ์โดยการคิดก่อนพูดทุกครั้ง
3. เจ้าหน้าที่ควรคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการตลอดเวลา นึกถึงใจเขาใจเรา อาสาช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน
4. เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตน และวางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ โดยการปฏิบัติตนสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. (2557, 23 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 131 ตอนที่ 138 ง, หน้า 8-9.

- พรกมล ชูบุญกุลพงษ์. (2561). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน). (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระสักรัย จิตตสุโก (ลุยดี). (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.