

## **Service Quality of the Sa Thale Subdistrict Administrative Organization, Phayuha Khiri District, Nakhon Sawan Province based on Sangahavatthu Dhamma**

Panchattree Pansub<sup>1</sup> and Sukanyanat Opsin<sup>2</sup>

Received: June 29, 2026

Revised: September 29, 2026

Accepted: September 29, 2026

### **Abstract**

The purposes of this research article were 1) to study the service quality level of the Sa Thale Subdistrict Administrative Organization, Phayuha Khiri District, Nakhon Sawan Province based on Sangahavatthu Dhamma; 2) to study the relationship between Sangahavatthu Dhamma and the service quality of the Sa Thale; and 3) to propose guidelines for developing the service quality of the Sa Thale Subdistrict Administrative Organization based on Sangahavatthu Dhamma. A mixed-methods research design was employed, integrating Sangahavatthu Dhamma with Millet's service quality concepts. For the quantitative research, the population consisted of 2,696 eligible voters aged 18 and older; a sample size of 349 was determined using Taro Yamane's formula and selected via proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire with an IOC ranging from 0.60 to 1.00 and a reliability coefficient of 0.934. Data analysis involved

---

<sup>1</sup> Sa Thale Subdistrict Administrative Organization

<sup>2</sup> Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding author, e-mail: panthub2568@gmail.com, Tel. 094 704 1117

frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The qualitative research utilized in-depth interviews with 17 key informants, and data were analyzed using content analysis. The research findings revealed that 1) the overall level of service quality based on Sangahavatthu Dhamma was high ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.72), and the overall service quality of the Sa-Thale Subdistrict Administrative Organization was also high ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.72); 2) Sangahavatthu Dhamma showed a very high positive correlation with the service quality of the Sa-Thale Subdistrict Administrative Organization ( $r = 0.984$ ), statistically significant at the .01 level; and 3) guidelines for developing service quality based on Sangahavatthu Dhamma comprised 1) regarding equitable service provision, services should be made more accessible and complex procedures simplified; 2) in terms of timely service delivery, service steps and duration should be reduced; 3) regarding provision of adequate services, public utilities and service systems should be developed to ensure sufficiency; 4) in the aspect of service continuity, the database and service monitoring system should be developed; and 5) in terms of progressive service delivery, online services should be developed and digital technologies adopted.

**Keywords:** service quality, Sangahavatthu Dhamma,  
Sa-Thale Subdistrict Administrative Organization

## คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

ปิ่นตมัตริย์ ปานทรัพย์<sup>1</sup> และสุกัญญาณัฐ ออสิน<sup>2</sup>

Received: June 29, 2026

Revised: September 29, 2026

Accepted: September 29, 2026

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล และ3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ตามหลักสังคหวัตถุธรรม การวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมร่วมกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Millet การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,696 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้ 349 คน และสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม มีค่า IOC ระหว่าง 0.60–1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 รูป/คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.72) ส่วนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

<sup>1</sup> องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

<sup>2</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Corresponding author, e-mail: panthub2568@gmail.com, Tel. 094 704 1117

มาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.72) 2) หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลในระดับสูงมาก ( $r = 0.984$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรพัฒนาบริการให้ทั่วถึงและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรพัฒนาสาธารณูปโภคและระบบบริการให้เพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาฐานข้อมูลและระบบติดตามบริการ และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรพัฒนาบริการออนไลน์และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, สังคหวัตถุธรรม, องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

## บทนำ

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมในการรับรู้และทำความเข้าใจสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญกับความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การบริหารงาน การเงิน และการบริหารงานบุคคล รวมถึงการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐและการส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ การจัดตั้งสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานทางกฎหมายที่สำคัญจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (วันดี เหลืองประภัสร์, 2547) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ในขณะเดียวกัน การพัฒนาการบริหารราชการไทยมีการปรับเปลี่ยนมาอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดระเบียบบริหารราชการภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เป็นส่วนหนึ่งของความพยายามปรับโครงสร้างระบบราชการให้สอดคล้องกับระบอบการปกครองที่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงระบบราชการในช่วงเวลาดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเชิงโครงสร้างและการบริหาร ซึ่งนำไปสู่ความพยายามในการปรับปรุงและปฏิรูประบบราชการในระยะต่อมา (วรเดช จันทรศร, 2538)

องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครสวรรค์ มีพื้นที่ประมาณ 54.48 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 3,325 คน จำนวน 1,419 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล, ม.ป.ป.) จากข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่าการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะบุคลากรในสำนักงานที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับการถ่ายโอนและการให้บริการประชาชน รวมทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทุกชุมชนและพื้นที่ นอกจากนี้ ผลการติดตามและประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นยังพบว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกประเด็น เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการจัดสรรและการเบิกจ่ายงบประมาณ รวมถึงการกำกับติดตามผลการดำเนินงานที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งการดำเนินงานบางเรื่องต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาบางประการอาจไม่ได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด ขณะเดียวกัน โครงการบางด้านยังมีข้อจำกัดในการติดตามและประเมินผลที่เกิดจากผลผลิตของโครงการ จึงมีข้อเสนอให้จัดเก็บข้อมูลและติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล, 2568)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลยังมีประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติม ทั้งในด้านความครอบคลุมของการให้บริการ ความรวดเร็วในการดำเนินงาน ความเพียงพอของบุคลากรและทรัพยากร ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในแผนพัฒนาท้องถิ่นยังไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด เมื่อพิจารณาตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Millett (1954) ซึ่งแบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการในแต่ละ

ด้าน เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยนำหลักสังคหวัตถุธรรม 4 มาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์
3. เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลตาม อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

### วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 *กรอบแนวคิดในการวิจัย* ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประกอบด้วย 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา และ4) สมานัตตา และกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Millett (1954) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการ

อย่างตรงเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2,696 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล, 2567) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1987) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 349 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยแบ่งประชากรตามหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านตามสัดส่วนของประชากร เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมพื้นที่ศึกษา

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งข้อคำถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.60–1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.934 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพจน์พุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล จำนวน 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 17 รูปหรือคน ประกอบด้วย 1) พระสังฆาธิการ 2) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 3) ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล 4) ผู้แทนหน่วยงานภาคีเครือข่าย 5) ผู้แทนภาคเอกชน และ 6) ประชาชน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสัจพจน์พุทธธรรม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาจัดหมวดหมู่ตามประเด็น วิเคราะห์

เนื้อหา และสังเคราะห์สาระสำคัญ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับหลักสัณห์วัฒนธรรมและคุณภาพการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการตามหลักสัณห์  
วัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.72) และคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.72)  
รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ระดับการให้บริการตามหลักสัณห์วัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี  
จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม (n=349)

| ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน<br>ตำบลสระทะเล ตามหลักสัณห์วัฒนธรรม<br>โดยภาพรวม | ระดับการให้บริการ |      | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|-------|
|                                                                                              | $\bar{X}$         | S.D. |       |
| ๑.ด้านทาน (การให้ เอื้อเพื่อ ช่วยเหลือ สนับสนุน)                                             | 3.73              | 0.72 | มาก   |
| ๒.ด้านปียวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก)                                                            | 3.79              | 0.72 | มาก   |
| ๓.ด้านอัติถจริยา (การประพฤติประโยชน์)                                                        | 3.73              | 0.73 | มาก   |
| ๔.ด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)                                                           | 3.68              | 0.75 | มาก   |
| รวมเฉลี่ย                                                                                    | 3.73              | 0.72 | มาก   |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการให้บริการตามหลักสัณห์วัฒนธรรมขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ,  
S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด  
คือ ด้านปียวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก) ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.72) รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน (การให้

เอื้อเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน) ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.72) และด้านอัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.73) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n=349)

| ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล<br>โดยภาพรวม | ระดับคุณภาพ<br>การให้บริการ |      | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|-------|
|                                                                     | $\bar{X}$                   | S.D. |       |
| ๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค                                     | 3.76                        | 0.72 | มาก   |
| ๒. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                                       | 3.78                        | 0.72 | มาก   |
| ๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ                                     | 3.70                        | 0.76 | มาก   |
| ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                   | 3.73                        | 0.74 | มาก   |
| ๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า                                    | 3.80                        | 0.72 | มาก   |
| รวมเฉลี่ย                                                           | 3.75                        | 0.72 | มาก   |

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.72) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.72) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.72) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.74) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.984$ ) เมื่อพิจารณาหลักสังคหวัตถุธรรมรายด้านกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก โดยด้านทานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ( $r = 0.978$ ) รองลงมา คือ ด้านอัตถจริยา ( $r = 0.975$ ) ด้านสมานัตตตา ( $r = 0.960$ ) และด้านปิยวาจา ( $r = 0.959$ ) ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล ตาม อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ หลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มอาชีพในตำบล จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ ส่งเสริมการบริการด้านสาธารณสุขชุมชน และลดขั้นตอนการขอรับบริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง 2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ควรจัดทำคู่มือการให้บริการที่เข้าใจง่าย ปรับปรุงระบบบัตรคิวและพัฒนาการให้บริการแบบ One-Stop Service ลดขั้นตอนและความซับซ้อนของเอกสาร รวมทั้งพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ปรับเวลาการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่สำหรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนนำระบบจองคิวออนไลน์และฐานข้อมูลดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาฐานข้อมูลดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการรับบริการ จัดให้มีระบบแจ้งเตือนเกี่ยวกับบริการของท้องถิ่น สำรวจความต้องการของประชาชนเป็นประจำ และสร้างเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชนเพื่อสนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลและระบบบริการออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ลดการใช้เอกสารกระดาษและปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการไปสู่ระบบดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมกลุ่มอาชีพและวิสาหกิจชุมชนให้สามารถพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง

## อภิปรายผลการวิจัย

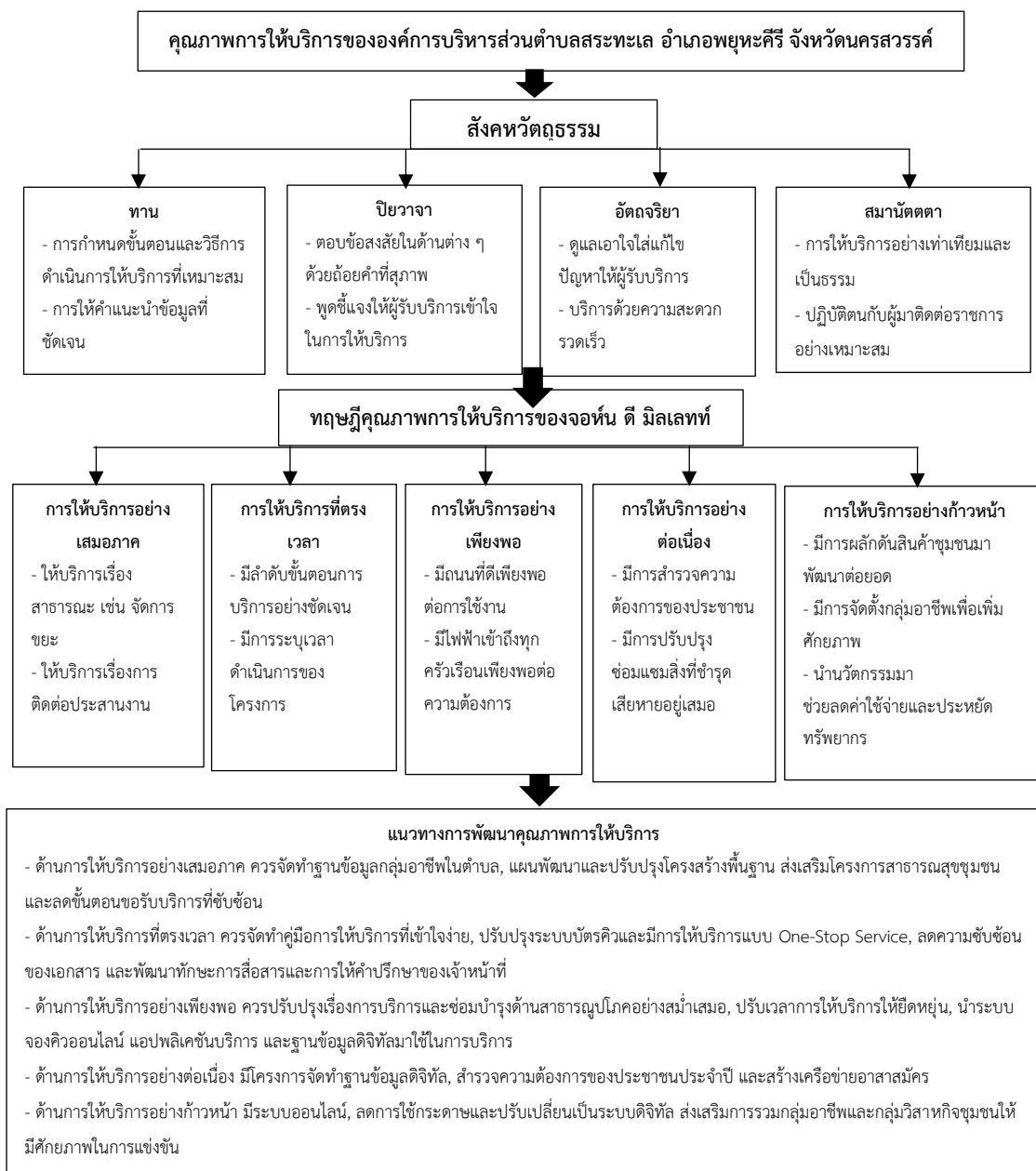
1. การวิเคราะห์ระดับหลักสังคหวัตถุธรรมและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.72) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน และการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์), พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร และสุปรียา ชำนาญพุฒิพร (2566) ที่พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.16) ขณะเดียวกัน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.72) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนคำนึงถึงความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอและความต่อเนื่องของบริการ รวมทั้งมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิรชชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก (2566) ที่พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.40) และทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.984$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสังคหวัตถุธรรมเป็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อผู้อื่น ทั้งการให้และช่วยเหลือ การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ การปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และการวางตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับลักษณะของการให้บริการประชาชน เมื่อมีการนำหลักดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น จึงพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครวัฒน์ พงษ์รัตนานุกุล, ธีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ (2567) ที่พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.908$ ) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า ควรพัฒนาการให้บริการให้มีความเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า โดยลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการรับบริการ พัฒนาระบบ One-Stop Service และบริการออนไลน์ นำฐานข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของขวัญจิต ปัญญา และพระครูสุตตันตบดินิต (2569) ที่พบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมควรให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพและเข้าใจง่าย การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

### องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้เป็นแผนภาพดังแผนภาพ



**ภาพที่ 1** การบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับ การบูรณาการหลักสังคห วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเชื่อมโยงหลักสังคหวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เข้ากับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทั้งด้านการปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการและการพัฒนาระบบการให้บริการ

จากการบูรณาการดังกล่าว สามารถสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนา 5 ประการ ได้แก่ 1) บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยลดขั้นตอนและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการของประชาชน ทุกกลุ่ม 2) บริการอย่างรวดเร็วและเป็นมิตร โดยพัฒนาระบบ One-Stop Service ควบคู่กับการ สื่อสารที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย 3) บริการอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการ โดย จัดบริการ สาธารณูปโภค และช่องทางการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน 4) บริการอย่างต่อเนื่องและใส่ใจประชาชน โดยใช้ฐานข้อมูล ระบบติดตาม และเครือข่ายชุมชน สนับสนุนการให้บริการ และ 5) บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่ม ช่องทางและลดขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและวิสาหกิจชุมชน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรมีนโยบายบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม มุ่งเน้นการบริการที่ลดความซับซ้อนของเอกสารประกอบการให้บริการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรมีนโยบายพัฒนาบุคลากรและ วัฒนธรรมองค์กร จัดอบรมทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ด้านการบริการอยู่เสมอ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรมีนโยบายพัฒนาระบบคิวและ กระบวนการให้บริการ เพื่อการบริการที่รวดเร็วและยุติธรรม

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรนำผลการศึกษานี้ไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรนำปัญหา อุปสรรคที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเลควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการนำผลการประเมินการให้บริการมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในสายตาประชาชน

### คำรับรองและการเปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน

#### 1. การเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

ผู้เขียนขอรับรองว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจมีอิทธิพลต่อการออกแบบและดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการนำเสนอผลการวิจัย

#### 2. การใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดทำต้นฉบับ

ผู้เขียนใช้ ChatGPT (GPT-5.6 Sol, OpenAI) เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการตรวจแก้และปรับปรุงภาษา ความชัดเจนของถ้อยคำ

#### 3. คำรับรองเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล (Data Availability Statement)

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้เผยแพร่ต่อสาธารณะ เนื่องจากมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมการวิจัยและต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว

#### 4. คำรับรองด้านจริยธรรมการวิจัย (Ethics Statement)

การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ยื่นขอการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคำนึงถึงความสมัครใจและการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล

#### 5. แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย (Funding)

การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากหน่วยงานภายนอก และผู้ให้ทุนไม่มีบทบาทในการออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการเผยแพร่ผลงาน

## 6. กระบวนการของผูมีส่วนร่วมตามหลัก CRediT

บัณฑิตตรี ปานทรัพย์ รับผิดชอบการกำหนดแนวคิดการวิจัย การออกแบบระเบียบวิธีวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การเรียบเรียงต้นฉบับ การตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขบทความ ตลอดจนรับผิดชอบเนื้อหาทั้งหมดของบทความฉบับสุดท้าย

สุกัญญาณัฐ อบสิน การกำกับดูแลและให้คำปรึกษา และการตรวจทาน

## เอกสารอ้างอิง

- ขวัญจิต ปัญญา และพระครูสุตันทนบัตินิต. (2569). การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 9(2), 205–219.
- พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์), พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร และสุปรียา ชำนาญพุฒิพร. (2566). การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 5(2), 178–194.
- พีรชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบริหารการพัฒนา นวัตกรรมเชิงบูรณาการ*, 3(2), 43–55.
- วรเดช จันทรศร. (2538). *การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). มูลนิธิ 30 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2547). *ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล. (2567). *ข้อมูลสถิติประชากร แยกรายละเอียดระดับตำบล/แขวง: ตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีเดือนมิถุนายน 2567*. (อัดสำเนา).
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล. (2568, 9 เมษายน). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล*. <https://www.sratala.go.th/project-detail?hd=7&id=79898>

องค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล. (ม.ป.ป.). *ประวัติความเป็นมา*. <https://www.sratala.go.th/history-rev2>

อัศววัฒน์ พงษ์รัตนานุกูล, อีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล และเกียรติก้อง สุธะเลือง. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่*, 10(2), 116–129.

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.

Yamane, T. (1987). *Elementary sampling theory*. Prentice-Hall.