การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

AN APPLICATION OF RAJASANGAHAVATTHUDAMMA PRINCIPLE FOR LIFTING UP THE QUALITY OF SERVICE PROVIDING TO PEOPLE IN MUANG KRABI MUNICIPALITY KRABI PROVINCE

ปกรณ์ เพชรเครือ
พระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร.
ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.859 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด

ไว้ ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่ทำให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษา

2. ปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นิ่งดูดาย ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มาบริการด้วยความไม่เต็มใจ พูดจาหยาบคาย ไม่ไพเราะอ่อนหวาน บางครั้งพูดจาไม่เหมาะกับกาลเทศะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาข่มขู่ ดูถูก พูดเร็ว พูดไม่ได้ใจความ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่ค่อยอธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมักบริการประชาชนด้วยความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชังบางครั้งบริการไม่ต่อเนื่องขาดความสม่ำเสมอ

3.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้แก่ ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการอบรม การบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะ ควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงาน ควรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการ และเปลี่ยนทัศนคติการวางตน ปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ : สังคหวัตถุธรรม, การบริการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Research on the An application of Rajasanhavatidhamma principle for lifting up of the quality of sercice providing of people in Muang Krabi municipality Krabi Province. have a purpose To study the application of Sangahavatthudhamma principles to improve the quality of public service of Krabi Municipality. Krabi Province and to analyze problems and solutions about The application of Sangahavatthudhamma to improve the quality of public service of Krabi municipality Krabi Province Using quantitative research (Survey research) with a sample of people who are voters. who are aged from 18 years and domiciled in Krabi municipality Mueang Krabi District Krabi Province, totaling 392 people. The tool used for data collection was a questionnaire created by the researcher. The confidence value was 0.961. Data analysis

By finding frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and testing the difference of means in pairs by the significant difference method. least (Least Significant Difference : LSD)

The results showed that

1. The application of Sangahavatthudhamma principles to improve the quality of public service of Krabi Municipality Krabi Province as a whole, all 4 aspects were at a high level when considering each aspect in order of average. and in terms of self-harm with the lowest mean, respectively, classified by personal factors It was found that the factors that made the application of Sanghawatthadhamma principles in serving the people of Krabi Municipality Krabi Province There were no differences according to the level of statistical significance that was defined, namely gender, age and monthly income. As for the factors that make the application of Sangkhahavatthuthamma principles in serving the people of Krabi Municipality Krabi Province Different according to the level of statistical significance that was defined, including occupation and level of education.

2. The problem with the application of Sangkhahavutdhamma to improve the quality of public service of Krabi municipality. Krabi Province, including some officials are not generous, indifferent, not sacrificing time in performing their duties. Come to serve with reluctance, speak rudely, not sweetly. Sometimes speaking inappropriately with the occasion, sometimes the officers speak intimidatingly, insultingly, speaking quickly, speaking without understanding. It's not helpful to recommend. rarely explains the details various legal regulations and some service personnel often Serving the people with bias Nepotism, sometimes intermittent service, lack of consistency.

3 . Suggestions on solutions to problems related to the application of Sangkhahavatthudhamma principles to improve the quality of services provided to the people of Krabi Municipality. Krabi Province should give importance to the people who receive the service by giving advice and various steps. completely and appropriately Training of ethics

officers involved in service work should be provided. and frequent public services Create awareness of the people like relatives who come to seek advice. There should be training, knowledge management. service and the provision of public services Motivation to work should be increased. Should be friendly to people who use the service. and change attitudes Treat guests with equality.

Keywords : Rajasanhavatidhamma, Service, Local government organization

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบายเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ขณะที่หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (พงษ์เทพ สันติพันธ์, 2546, หน้า 119 -131)

เทศบาลเมืองกระบี่ คือ เป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งเกิดขึ้นจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้มีขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐกับประชาชนตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ (ราชกิจจานุเบกษา, แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562) มีงบประมาณในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ จำกัด และมีการบริหารจัดการปกครองโดยแบ่งออกเป็น 2 หมู่บ้านและเขตการปกครองประกอบด้วย 14 ชุมชน มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงผิวถนน ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ รักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่นและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น จึงทำให้การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงส่งผลทำให้เทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ

การดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานในด้านการบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของพี่น้องประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดเป็นประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการบริหารจัดการด้านสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ผู้วิจัยเองในฐานะเป็นคนในพื้นที่และอาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลจันดี เห็นสมควรที่จะศึกษาการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณธรรมและช่วยส่งเสริมการพัฒนาในส่วนของการบริการสาธารณะ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองกระบี่ (เทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่, 2565)

หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่น เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันเนื่องจากจะช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบรัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมือง และประเทศชาตินั่นเอง (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) โดยมี 4 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน : การให้คือการแบ่งปันให้คำแนะนำชี้แจงการให้ทำให้เกิดมีความรัก 2) ปิยวาจา : การพูดจาคำสุภาพอ่อนหวานเพื่อให้เกิดความน่าประทับใจยินดี 3) อัตถจริยา : การทำตนให้เป็นประโยชน์การทำตนให้เป็นประโยชน์เอื้ออำนวยความสะดวก 4) สมานัตตา : เป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียมการวางตนได้อย่างเหมาะสม

ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าหลักสังคหวัตถุธรรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ จึงนำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ รวมถึงเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่นจากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพิจารณาการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ต่อไป

2. คำถามที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับใด

2.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ เป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี เพศ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

4.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี อายุ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

4.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี อาชีพ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

4.4 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

4.5 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี รายได้ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ผู้ศึกษาวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research) ประชากรในการวิจัยได้แก่ ประชาชน ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวนทั้งหมด 21,752 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

5.1 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

5.1.1 การสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดสมาชิกของประชากร ที่จะมาเป็นสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษาหรือไม่ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นผู้นำชุมชนและคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 14 ชุมชน จำนวน 126 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มนี้ จำนวน 97 คน

5.1.2 ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบในกระบวนการนี้ ได้แก่

1. การสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการสุมตัวอย่างโดยจำแนกประชากรออกเป็นส่วนๆ ก่อน (strata) โดยมีหลักจำแนกว่าตัวแปรที่ใช้ในการจำแนกนั้นควรจะมีความสัมพันธ์ กับตัวแปรที่จะรวบรวม หรือตัวแปรที่สนใจ และสมาชิกที่อยู่แต่ละส่วนมีความเป็นเอกพันธ์ ในการสุ่มแบบโควตา ผู้ศึกษาวิจัยพิจารณาตัวแปรที่สัมพันธ์กับลักษณะของประชากรที่คำถามการวิจัยต้องการที่จะ ศึกษา เช่น อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

2. การสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการสุ่มจากสมาชิกของประชากรเป้าหมายที่เป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน การสุ่มโดยวิธีนี้ไม่สามารถรับประกันความแม่นยำได้ ซึ่งการเลือกวิธีนี้เป็นวิธีที่ด้อยที่สุด เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับนิยามของประชากรที่สามารถ พบได้และใช้เป็นอย่างได้ทันที

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้นำวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) มาใช้ในการกำนดพื้นที่ในการเข้าทำการศึกษา เช่น โรงพยาบาล ตลาดสดเทศบาล โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ เป็นต้น จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เข้าทำการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ให้ครบ จำนวน 295 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับอาชีพ และการศึกษา ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีข้อคำถาม 16 ข้อ จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตา มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ให้ผู้ตอบคำเครื่อง หมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจต่อความนั้นในระดับใด โดยกำหนดระดับคะแนนตามระดับการให้บริการ 5 ระดับ ซึ่งในแต่ระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

5 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบตามความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลดังนี้

5.3.1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ โดยใช้สูตรร้อยละ ตัวเลขที่ต้องการเปรียบเทียบ x 100/จำนวนเต็ม

5.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยใช้สถิติความถี่ / ร้อยละ / ค่าเฉลี่ย / ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3.3 ในการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยใช้สถิติ t – test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำ

การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.4 การหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบแต่ละข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

5.3.5 หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ล่ะข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6. ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

6.2 ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 และเป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ตามลำดับ

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 อายุ 31 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 41 – 50 ปี จำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุ 21 – 30 ปี อายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อายุ ต่ำกกว่า 20 ปีบริบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

3) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร จำนวนทั้งสิ้น 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 เจ้าของกิจการ/ค้าขาย จำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อื่น ๆ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

4) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนทั้งสิ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวนทั้งสิ้น 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 อายุ อนุปริญญา/ปวส.จำนวนทั้งสิ้น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับประถมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

5) จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือนจำนวนทั้งสิ้น 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 66คน คิดเป็นร้อยละ16.80 รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

7.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

7.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เพศชาย พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ เพศหญิง พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้าน ด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม อายุ พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี อยู่ในระดับ มาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา และอัตถจริยา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตาม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 21 – 30 ปี พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 51 ปี ขึ้นไปพบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อื่นๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อื่นๆ พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ระดับอนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี ขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ประถมศึกษา พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยาส่วนด้าน ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ ปวช. พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ ปวส. พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ปริญญาตรี ขึ้นไป พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า อยู่ในระดับ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย รายได้ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้าน ด้านอัตถจริยามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5,001–10,000 บาท/เดือน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

10,001–15,000บาท/เดือนพบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านปิยวาจาและสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

15,001–20,000บาท/เดือน พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

7.4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในหารให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการบริการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม แตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับ ไม่แตกต่างกัน

7.5 ผลการรวบรวม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ดังต่อไปนี้

1) ด้านทาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นิ่งดูดาย ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มาบริการด้วยความไม่เต็มใจ บางครั้งล่าช้า หรือต้องมาติดต่อหลายครั้งกว่าจะเสร็จ

2) ด้านปิยวาจา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคน พูดจาหยาบคาย ไม่ไพเราะอ่อนหวาน บางครั้งพูดจาไม่เหมาะกับกาลเทศะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาข่มขู่ ดูถูก พูดเร็ว พูดไม่ได้ใจความ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่ให้คำแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการดำเนินการให้ครบถ้วน ไม่ให้เกียรติประชาชนผู้มาใช้บริการ

3) ด้านอัตถจริยา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดาย ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียดระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจอย่างลึกซึ้ง บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้

4) ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมัก บริการประชาชนด้วยความลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชังบางครั้งบริการไม่ต่อเนื่องขาดความสม่ำเสมอเจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีดังนี้

1) ด้านทาน ได้แก่ ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้

2) ด้านปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการและการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3) ด้านอัตถจริยา ได้แก่ ควรมีการอบรม การบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะ ควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ

4) ด้านสมานัตตา ได้แก่ ควรมีความสนใจประชาชนผู้เข้ารับบริการโดยให้คำแนะนำและขั้นตอนให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล

8. อภิปรายผล

8.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม **อยู่ในระดับมาก** ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ ได้มีการนำหลักสังคหวัตถุธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานด้านการบริการ ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ และกล่าวได้ว่าผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และเชื่อว่าการบริการที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เมื่อนำการบริการดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา อันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน อยู่ร่วมกันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน พบว่า การให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ของผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือ คอยให้คำแนะนำ ให้ความสะดวก และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ต่อประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เข้ารับบริการ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนทุกคนมีจิตสาธารณะ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ โดยคอยต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างดี เป็นกันเองเหมือนกับคนในครอบครัว ซึ่งการบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้เข้ารับบริการและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับบริการและ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวก บริการอย่างรวดเร็ว ทุกคน มีความเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี โดยเสียสละเวลาในการทำงานประจำหรืองานอื่นที่กำลังทำอยู่ มาบริการประชาชนก่อน โดยที่ไม่ต้องให้ประชาชนผู้มาใช้บริการต้องรอนาน หรือการเสียสละเวลาในช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุด มาให้บริการ

ประชาชนซึ่งประชาชนสามารถติดต่อราชการในช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดได้ มีเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการบริการที่ดีและจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้นำหลักสังคหวัตถุธรรมด้านทานเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด

8.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

8.2.1 ปัญหา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่สูงที่สุด คือ

1) ด้านทาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่นิ่งดูดาย ขาดความเอื้อเฟื้อ ไม่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ บางครั้งให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ต่อประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้คำแนะนำ ขาดความรู้ให้คำอธิบายไม่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถามบางครั้งล่าช้า หรือต้องมาติดต่อหลายครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเมื่อเข้ารับบริการ ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

2) ปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษาควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3) ด้านด้านอัตถจริยา ได้แก่เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดายไม่สนใจ ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเองไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียดระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้

4) ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคน วางตัวไม่หมาะสมไม่ให้ความเสมอภาค เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่บางคนขาดการติดต่อประสานงาน ชุมชน ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ไม่สม่ำเสมอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนมีความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง ไปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

8.2.2 ข้อเสนอแนะ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมสูงที่สุด

1) ด้านทาน ได้แก่ ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้

2) ด้านปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการและการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3) ด้านอัตถจริยา ได้แก่ เพื่อให้งานบริการเข้าสู่ความเป็นเลิศควรมีการอบรม การบริหารองค์ความรู้ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ

4) สมานัตตา ได้แก่ ควรมีความสนใจต่อประชาชนโดยให้คำแนะนำและขั้นตอน ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับ จริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ เพราะถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรหรือหน่อยงาน

3) ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่”

2) ควรศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่”

3) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือ ในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจาก การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเช่นการสังเกตพฤติกรรมการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

10. เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). พุทธวิธีการบริหาร. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). ธรรมนูญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 4. โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, กรุงเทพฯ.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. กรมฯ กระทรวงมหาดไทย, กรุงเทพฯ.

สมชาติ โตรกษา (2558) การประยุกต์ หลักการบริหารเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน,พิมพ์ครั้งที่ 2 ภาควชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์, กรงเทพฯ.

สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2560). ธรรมของพระราชา. สำนักพิมพ์ธรรมทานบุญกิริยาบรมราชูทิศ. กรุงเทพมหานคร.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2550). จิตวิยาบริการ. อดุลพัฒนกิจ, กรุงเทพฯ.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559), ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, กรุงเทพมหานคร.

กัสมา บุญมาก (2563) ปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล สำหรับประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2 หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กัสมา บุญมาก. (2564). ศึกษาเรื่อง การศึกษาโครงการคนละครึ่งช่วยเหลือประชาชนสู่วิกฤตโควิด-19.

พระชัฏฐวีร์ อนาลโย (อนันตกลิ่น) (2564). หลักการปกครองตามแนวพุทธศาสตร์. พุทธวนกรรมปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 2 ก. http://www.ratchakitcha.soc.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560

เทศบาลเมืองกระบี่(2564) “ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกระบี่” https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564