



ประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์  
THE EFFECTIVENESS OF SERVICE ACCORDING TO SANGAHAVATTHU DHAMMA  
OF RAIYOY SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
PHICHAI DISTRICT, UTTARADIT PROVINCE

พระครูวิสุทธิวิธาน(มานช สุธมฺมโน) \*  
Phrakruwisuttiwithan (ManochSuttimano)  
พระครูสังฆรักษ์บุญเสริมกิตติวัฒน์,ดร., ดร. ดำเนิน หมายดี\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะประสิทธิผลการให้บริการหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์จำนวน ๓๗๒ คนคน ซึ่งได้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับและแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๗๗ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียง

\* นิสิตปริญญาโท รหัสนิสิต ๕๗๐๘๔๐๕๐๒๗ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

\*\* อาจารย์ควมคุมวิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

### ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.247) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นของประชาชนด้านปิยวาจาในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.415) รองลงมาคือด้านอัตถจริยา ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.350) ด้านสมานัตตตา ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.340) และด้านทาน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.553)

๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นขอประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีในการบริการบางแผนกมีระยะเวลา และขั้นตอนในการปฏิบัติงานล่าช้าเกินไป ทำให้ต้องเสียเวลาคายนาน เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงต่อความต้องการ ไม่กระตือรือร้นต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติแก่ประชาชนด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน ให้บริการแบบเท่าเทียมกัน และเสมอต้นเสมอปลาย โดยไม่คำนึงถึงฐานะทางสังคม

๔) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ อ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีพบว่า การให้บริการบริการประชาชน ควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน พุดจาไพเราะและให้คำแนะนำต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, สังคหวัตถุธรรม

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of service according to Sangahavathu of Raiy Sub-District administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province, 2) to compare the effectiveness of service according to Sangahavathu of Raiy Sub-district administrative organizations, Phichai District, Uttaradit Province classified by personal factors, 3) to study the problems, obstacles and suggestions the effectiveness of service according to Sangahavathu of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province and 4) to study the guideline for development the effectiveness of service according to Sangahavathu of Raiy Sub-district administrative organizations,

Phichai District, Uttaradit Province, The study was a mixed methods research. Population and sample were 5,203 people. The samples were 372 people by using the formula of Taro Yamane. The data were collected by using questionnaire and analyzed by using computer program in social sciences research for finding frequency, percentage, mean and standard deviation to describe general information. To test the hypothesis by t-test and F-test with One Way ANOVA found that was difference then test by the least significant difference. In the part of open-end showed the problems, obstacle, and suggestions, the researcher arranged the group according to the issues of open-end. Then, there was to analyze by frequency and data from interviews, the researcher will gather data on the essence of the interview, and then content analyzed.

**The results were found as follows;**

1) the effectiveness of service according to Sangahavatthu of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province was found that the opinions of people in the area of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province towards the effectiveness of service according to Sangahavatthu overall were at the high level ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.247), when considered in each aspect was found that the effectiveness of performance along mission according to Iddhipāda of Nain sub-district Administrative Organization, Pichai District, Uttaradit Province, the Piyavaca aspect was at the highest level ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.415), the second Aātthcariya aspect was the high level ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.350), Smānātātā aspects was at the high level ( $\bar{X} = 3.68$ , SD = 0.663) and Dāna aspect was at the lowest level ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.583)

2) The comparison the opinions of people towards the effectiveness of service according to Sangahavatthu of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province, by base hypothesis and analysis classification personal factors: sex, age, incomes, education, occupation was found that the people who had sex, incomes, education, occupation were not different statistic significant level at 0.05 mean rejected hypothesis.

3) Results of the study problems, obstracles, and suggestions the effectiveness of service according to Sangahavatthu of Raiy Sub-district administrative organizations, Phichai District, Uttaradit Province were found that it was the service some section that was long procedure and very slow. It was very west time for waiting, the officer was not sufficient for need of the people, the officer was not active for service. The Raiy Sub-district administrative organizations, Phichai District, Uttaradit Province should take care the people as well and welling in the service equally by considering the right and prestige of the people.

4) to study the guidelines for development the effectiveness of service according to Sangahavaththu of Raiyong Sub-district administrative organizations, Phichai District, Uttaradit Province were found that they should be served to the people rapidly as follow needs of people, reduce the procedure for service, polite speech and suggest the people by equally and no has self- advantage.

## ๑. บทนำ

ระบบการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือว่าเป็นหัวใจและเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นองค์กรที่กระจายอำนาจการปกครองให้กับประชาชนอย่างแท้จริงและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองการบริหารการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานท้องถิ่นของตนตามวิถีทางประชาธิปไตยให้เป็นไปในทิศทางที่ตนปรารถนาอันเป็นสิทธิโดยชอบธรรมตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งยังเป็นการยอมรับในคุณค่าศักดิ์ศรีและความสำคัญของประชาชนในท้องถิ่นให้รู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้งการควบคุมการตรวจสอบและการถอดถอนเป็นต้นทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความห่วงใยและปกป้องผลประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยและเป็นกลไกในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันของประชาชนในท้องถิ่นอันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจการศึกษาความปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการบริการประชาชนประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service Activities) ได้เป็น ๒ ส่วนได้แก่การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการบริการเกี่ยวกับและสาธารณูปการ หมายถึงบริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่<sup>๑</sup>

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อยนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกระจุกตัวเพิ่มมากขึ้นซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการอบต.ไร่ฮ้อยจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนเช่นงานบริหารจัดการศึกษางานกฎหมายงานสวัสดิการและสังคมงานจัดเก็บรายได้งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไปงานขออนุญาตต่างๆงานส่งเสริมการเกษตรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอินเตอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและถึงประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดซึ่งแน่นอนว่าจำนวนประชากรย่อมที่จะเพิ่มขึ้นและมี

---

<sup>๑</sup>อุดม เขยกิจวงศ์, คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร (อบต.), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทิพซึ่งเอ็ท จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑.

ผลกระทบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการการบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานท้องถิ่นโดยตรง<sup>๒</sup>

ช่วงหลายปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล บังคับใช้ไปแล้ว อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น ปัญหาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ พนักงานขาดความเสียสละในหน้าที่ พุดจาไม่สุภาพในการบริการ การบริการที่ล่าช้า ในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเหตุให้การบริการหย่อนประสิทธิภาพ ไม่สามารถพัฒนาท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ควรตระหนักถึงการดูแล บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่พี่น้อง ประชาชนในท้องถิ่นอย่างดียิ่ง ปกปักษ์รักษาเป็นที่พึ่งยามทุกข์สร้างความสุขให้แก่ราษฎรอย่างทั่วถึง รอบด้าน มุ่งปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายคือการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า สร้างชุมชนให้เข้มแข็งมุ่ง การกระจายอำนาจปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี<sup>๓</sup>

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น อาจทำให้การให้บริการแก่ประชาชนนั้นลดน้อยถอยตามไป ด้วยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพึงหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา อันเป็นสถาบันหลักของ คนไทยมายาวนาน ที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือมีความครอบคลุม และเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อ การปฏิบัติหน้าที่ที่รับใช้ประชาชน และการบริการสังคม ซึ่งในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่ สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ใน สามัคคี ที่มีความเหมาะสมนั้น ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหสูตร ว่าด้วยสังคหวัตถุ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรีเอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการ สงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการได้แก่ ๑) ทานคือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อ แบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว ๓) อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอ ดันเสมอปลาย<sup>๔</sup>

การบริการประชาชนจึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ไร้อ้อย จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยประเมินประสิทธิผลการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อการบริการซึ่งจะทำให้การบริหารการพัฒนาและการ ดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไร้อ้อยได้ พยายามแก้ไขปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลาตั้งนั้นเพื่อจะให้การบริการเป็นไปด้วยความสมบูรณ์ และมีความพร้อมอยู่เสมอผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคห วัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร้อ้อยอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัย

<sup>๒</sup> องค์การบริหารส่วนตำบลไร้อ้อย, ระเบียบแผนองค์การบริหารส่วนตำบลไร้อ้อย, ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘. (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖), หน้า ๙.

<sup>๓</sup> นพพล สุรนครินทร์, “การนำหลักธรรมมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะ ของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๘).

<sup>๔</sup> งาม.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

มาบริหารปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด  
ต่องานบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี

๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะประสิทธิผลการให้บริการหลักสังคหวัตถุธรรม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี

๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี

## ๓. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“ประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี”เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Research) โดยใช้  
ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)  
จากแบบสอบถาม(Questionnaire) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการ  
สัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

## ๔. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการ  
ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานีพบว่า  
ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการตาม  
หลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = ๓.๗๒, S.D.=๐.๒๔๓)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา  
ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับมาก ดังรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านทาน พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย มีระดับความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี ด้านทาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =๓.๔๗, S.D.=  
๐.๕๘๓) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ =๓.๕๖, S.D.=๐.๘๓๓) ในข้อที่ว่ามีการนำ  
สิ่งของและปัจจัยอื่นๆไปให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนตามสมควร ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$ =๓.๔๓, S.D.=  
๐.๘๖๔) ในข้อที่ว่ามีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำตามตำแหน่งอย่างเพียงพอ

๒) ด้านปิยวาจา พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย มีระดับความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี ด้านปิยวาจา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = ๓.๙๔,  
S.D. = ๐.๔๑๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ =๔.๐๔,S.D.=๐.๗๒๙) ในข้อที่ว่า

หักหายและพูดจากันด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยนส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$ =๓.๗๙, S.D.=๐.๖๗๖) ในข้อที่ว่า มีการใช้วาทศิลป์ในการขอความร่วมมือในการทำงาน

๓) **ด้านอัตถจริยา** พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านอัตถจริยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = ๓.๗๗, S.D. = ๐.๓๕๐) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ = ๓.๘๕, S.D.= ๐.๖๖๔) ในข้อที่ว่า คอยดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือพนักงาน อบต.ตามความเหมาะสมส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$ =๓.๗๐, S.D.=๐.๕๙๓) ในข้อที่ว่า เสนอตนเองในการช่วยเหลือชุมชนโดยไม่ต้องร้องขอ

๔) **ด้านสมานัตตตา** พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านสมานัตตตา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}$ = ๓.๖๘, S.D. = ๐.๖๘๑)เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด( $\bar{X}$ = ๓.๗๘, S.D.= ๐.๖๐๗) ในข้อที่ว่า เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เสนอผลงานอย่างเป็นธรรมส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$ = ๓.๖๒, S.D.=๐.๖๔๗) ในข้อที่ว่า เคารพในการตัดสินใจตามมติที่ประชุม

## ๕. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ๕.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นได้จากการวิจัยเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑) อบต.ควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนในแต่ละแผนก เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่รอนาน

๒) ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน

๓) การให้บริการประชาชนควรยึดหลักสังคหวัตถุธรรม ในด้านทานโดยให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

๔) พูดจาไพเราะและให้คำแนะนำต่อผู้มารับบริการด้วยปิยวาจา

๕) การให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ในการให้บริการอันเป็นการยึดตามหลักอัตถจริยา

๖) การให้บริการประชาชนควรยึดหลักความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนตามหลักสมานัตตตา

### ๕.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานของเจ้าอาวาสในอำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ต่างๆเพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

๒) ควรศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน

๓) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือการวิจัยให้มากขึ้น นอกเหนือจากการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสนทนากันในกลุ่มเพื่อรับฟังความคิดเห็น และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ให้ได้ผลการวิจัยตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

## บรรณานุกรม

### ๑.ภาษาไทย :

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ :

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ :

#### (๑) หนังสือ

อุดม เขยกิจวงศ์.คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร (อบต.).กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทีชซี เอ็ม จำกัด. ๒๕๔๗, หน้า ๑.

#### (๒) วิทยานิพนธ์

นางลักษณ์ โพธิ์ยี่. “ประสิทธิผลการบริหารจัดการสวัสดิการความเป็นขั้นพื้นฐานแก่ผู้ต้องขังหญิงในความควบคุมของเรือนจำกลางนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

นพพล สุรศักดิ์ศรีนทร์. “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.

ปราณี อินทวงศ์. “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

พระวิเชียรอาทโร (แดงประเสริฐ). “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดสุพรรณบุรี”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

ลำยองแสงสด. “ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี”.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

(๓) เอกสารที่ไม่ตีพิมพ์เผยแพร่

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย. “รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘”. วารสาร  
เพื่อการประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย. (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘) :  
หน้า ๓๘.

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย, ระเบียบแผนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย. ๑๕ กันยายน  
๒๕๕๘. (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖), หน้า ๙.