

ศึกษาวิเคราะห์การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลเจริญราษฎร์

อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักสังคหวัตถุ 4

AN ANALYTICAL STUDY OF THE LOCAL GOVERNMENT ADMINISTRATION IN CHAROENRAT SUB-DISTRICT, MAE CHAI DISTRICT, PHAYAO PROVINCE ACCORDING TO THE SANGAHAVATTHU

พระครูสังฆรักษ์วัชรวิศ อุดมสาลี (สมยศ)

สาขาวิชา พระพุทธศาสนา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำแนกปัจจัยตามส่วนบุคคลและ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์ลงประชามติในเขตเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำนวน 346 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษการบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยาตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปิยวาจา 2) ด้านทาน 3) ด้านสมานัตตตา 4) ด้านอิตถจริยา

คำสำคัญ : สังคหวัตถุ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารงาน

Abstract

This study aimed (1) to study the work management according to Sangahavatthu, the principle of Four Principles of Service of Charoenrat Sub-district Municipality, Mae Chai District, Phayao, (2) to investigate problems in the management based on the Four Principles of Service classified by personal factors, and (3) to study the guidelines in work administration in accordance with the principle of Sangahavatthu.

The study is the Mixed Methods Research employing Quantitative Research by which questionnaire with a checklist and a 5-level valuation scale and open-ended question was used for data collection distributed to 346 people who had right to the referendum in the Charoenrat municipality, Mae Chai district, Phayao obtained by Cluster Sampling and interview. The statistics used included Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation.

Results of the study on work management by Chareonrat sub-district Municipality based on the principle of Four Services; the aspect of Dana (generosity), Piyavaca (kindly speech,

Atthacariya (beneficial actions, and Samanattata (impartiality) showed that the public had opinions on the administration based on the Sangahavatthu in average in four aspects of Sangahavatthu when considering each aspect, public had views on work management based on the principle of Sangahavatthu at an average level in four aspects viz., the aspect of Piyavaca (kindly speech), Dana (generosity), Samanattata (impartiality), and Atthacariya (beneficial actions).

Keywords: Sangahavatthu, Local Government, Administration

บทนำ

ปี พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยก็ยังคงให้ความสำคัญเป็นอิสระในการปกครองท้องถิ่นทุก ๆ ด้าน หลักการเพื่อให้ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และให้ตระหนักถึงการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริหารงาน หลักสังคหวัตถุ 4 ก็เป็นหลักธรรมอันหนึ่งที่ช่วยในการบริหารงานในองค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งหลักธรรมดังกล่าวประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตนา เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี เป็นธรรมที่จะช่วยให้องค์กรมีการบริหารงานที่ดี เพราะเมื่อคนในองค์กรมีการใช้สังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเสมอภาคกัน ขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2543) เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ

เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้รับการยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญราษฎร์ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่ 33.42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 20,887.50 ไร่ ภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม และมีภูเขาตอยหลวงเป็นแนวยาวทางทิศตะวันตก

เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีสภาเทศบาล ตำบลเจริญราษฎร์ นายกเทศมนตรีตำบลเจริญราษฎร์ ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานเทศบาล ตำบลเจริญราษฎร์และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ของเทศบาลตำบล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น สำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อแสดงศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กร เพื่อสร้างสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ความพอใจให้กับบุคลากรในการทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเขตการปกครองในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวม 1,556 ครัวเรือนมีทั้งหมด 3,949 คน แยกเป็นชาย 1,933 คน หญิง 2,016 คน มีวัดในเขตเทศบาลจำนวน 5 วัดและ 1 สำนักสงฆ์ ประชากรทั้งหมด 100 % นับถือศาสนาพุทธ (เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์, 2559) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิเคราะห์การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ว่ามีแนวทางการบริหารงานองค์กร และนำแนวทางดังกล่าวมาพัฒนาการบริหารงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามแนวนโยบายการบริหารงานของรัฐบาล สืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบล เจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำแนกปัจจัยตามส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่าง การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

ประชากร (Population) ผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติในเขตตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 3,298 คน (สรุปจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติ, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติในตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติ จำนวน 3,298 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 346 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับสลาก

ผลการศึกษา

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$, S.D.=0.934)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 สามารถเรียงลำดับการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้ดังนี้ ด้านปิยวาจา มีระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.940) รองลงมา คือ ด้านทาน ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.904) ด้านสมานัตตา ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.999) และที่อยู่ในระดับสุดท้ายคือ ด้านอิตถจริยา ($\bar{X}=3.15$, S.D.=0.893)

การบริหารงาน ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน	3.50	0.904	ปานกลาง
2. ด้านปิยวาจา	3.50	0.940	ปานกลาง
3. ด้านอิตถจริยา	3.15	0.893	ปานกลาง
4. ด้านสมานัตตา	3.43	0.999	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.934	ปานกลาง

จะสังเกตเห็นว่าเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา ด้านสมานัตตตา โดยจะเห็นว่าด้านปิยวาจา มีระดับสูงสุด ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนมีการควบคุมอารมณ์เมื่อโกรธหรือไม่พอใจ ไม่ให้พูดส่อเสียด เสแสร้งหรือพูดด้วย ถ้อยคำสุภาพ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

4.1 การบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$, $S.D.=0.904$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้ความสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอหรือพบเห็น เช่น สงเคราะห์ผู้ยากไร้ คนพิการหรือคนด้อยโอกาส ($\bar{X}=3.65$, $S.D.=0.869$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การส่งเสริมและสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ($\bar{X}=3.62$, $S.D.=0.926$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่อยู่ในระดับสุดท้าย คือ การนำผลการประเมินการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนไปปรับปรุงและพัฒนาในปีงบประมาณถัดไป ($\bar{X}=3.35$, $S.D.=0.927$) อยู่ในระดับปานกลาง

จะสังเกตได้ว่า ด้านทานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญกับการการให้ความสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้พบการร้องขอหรือพบเห็น เช่น สงเคราะห์ผู้ยากไร้ คนพิการหรือคนด้อยโอกาสซึ่งในบางโครงการที่เร่งด่วนทางผู้บริหารขององค์กรได้มอบหมายให้ผู้นำชุมชนซึ่งเป็นผู้คัดสรรผู้ที่จะเข้ารับการช่วยเหลือซึ่งมีความจำกัดด้วยระยะเวลาจึงคัดสรรบุคคลที่เห็นสมควรว่าควรต้องได้รับการช่วยเหลือก่อนจึงไม่ได้แจ้งในรายละเอียดของโครงการให้ประชาชนในหมู่บ้านให้รับทราบอย่างชัดเจนจึงทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันเป็นสาเหตุให้ประชาชนบางส่วนเกิดการไม่พอใจซึ่งประชาชนส่วนนั้นคิดว่าตัวเองก็มีสิทธิ์ที่จะได้รับสิทธิ์นั้นเหมือนผู้อื่น

4.2 การบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยาตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$, $S.D.=0.940$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์มีการบริหารจัดการโดยให้ผู้บริหารและพนักงานได้แนะนำ พูดคุย หรือให้คำปรึกษาหารือกับประชาชนด้วยกิริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=0.909$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้บริหารและพนักงานไปพบปะประชาชนโดยการให้คำแนะนำ พูดคุยอย่างเป็นกันเอง ไม่ถือตัว ($\bar{X}=3.67$, $S.D.=0.888$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่อยู่ในระดับสุดท้าย คือ มีกิจกรรม/โครงการส่งเสริมและสนับสนุนประชาชนเกี่ยวกับทักษะด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาท้องถิ่น ($\bar{X}=3.19$, $S.D.=1.097$) อยู่ในระดับปานกลาง

จะสังเกตได้ว่า ด้านปิยวาจา ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญกับการที่ผู้บริหารและพนักงานได้แนะนำ พูดคุย หรือให้คำปรึกษาหารือกับประชาชนด้วยกิริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนซึ่งบุคคลที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานนั้นมีการศึกษาหลายระดับจึงทำให้ในบางกรณีการมาติดต่อนั้นไม่เข้าใจในขั้นตอนและลำดับการมาติดต่องานในเรื่องของเอกสารเมื่อพนักงานอธิบายก็ยังไม่เข้าใจ ซึ่งทำให้เกิดการเสียเวลาในการเดินเอกสารจนบางครั้งทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกันด้วยวาจา จึงเป็นเหตุให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นเกิดการไม่พอใจ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ในด้านปิยวาจานี้อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 การบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านอิตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$, $S.D.=0.893$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์มีการบริหารจัดการให้ผู้บริหารและพนักงานให้การช่วยเหลือแก่กลุ่มประชาชนด้วยความเต็ม ตั้งใจ และจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=3.65$, $S.D.=0.902$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.58$, $S.D.=0.872$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่อยู่ในระดับ

สุดท้าย คือ ผู้บริหารและพนักงาน มีความเสียสละตามกำลังทรัพย์ กำลังกายในการให้ความช่วยเหลือประชาชนอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.43$, $S.D.=0.886$) อยู่ในระดับปานกลาง

จะสังเกตได้ว่า ด้านอัตถจริยาของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในกรณีเช่นการเกิดภัยพิบัติซึ่งการให้การช่วยเหลือนั้นมีการจำกัดด้วยงบประมาณ และระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานจึงทำให้การให้ความช่วยเหลือเป็นไปล่าช้าเพราะต้องผ่านกระบวนการ ระเบียบข้อบังคับ แต่ประชาชนนั้นยังไม่เข้าใจถึงระเบียบเหล่านั้นจึงคิดว่าเทศบาลนั้นยังมีการช่วยเหลือที่ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์

4.4 การบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตตา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$, $S.D.=0.999$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์มีการบริหารจัดการให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นกันเองต่อประชาชน และสามารถปรึกษาหารือได้อย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.57$, $S.D.=0.946$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันขององค์กร มีประสิทธิภาพและให้ความเป็นธรรม แก่ประชาชน ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=0.960$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และที่อยู่ในระดับสุดท้าย คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นในการพัฒนาการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X}=3.34$, $S.D.=1.049$) อยู่ในระดับปานกลาง

จะสังเกตได้ว่า ด้านสมานัตตตา ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญกับการให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นกันเองต่อประชาชน และสามารถปรึกษาหารือได้อย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

บทสรุป

การบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการต่อสังคม และประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารงานและทราบถึงปัญหา ดังนี้

1. ด้านทาน

นโยบายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตยังไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับหรือให้การสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน กิจกรรมโครงการต่างๆ ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน เช่น ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ยากไร้ หรือผู้สูงอายุยังไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

2. ด้านปิยวาจา

ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถาม หรือชี้แจงแนะนำประชาชนที่เข้ามาปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากความเข้าใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการบริหารงานของเทศบาลมีความเข้าใจที่ไม่เหมือนกัน เพราะระดับการศึกษาของประชาชนในพื้นที่มีความหลากหลาย

3. ด้านอัตถจริยา

ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ยังขาดการประเมินผลและติดตามผลของโครงการต่างๆ อย่างเป็นระบบ ขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในด้านสาธารณประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

4. ด้านสมานัตตตา

ประชาชนในพื้นที่มองถึงการดำเนินงานของเทศบาลยังไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากงบประมาณที่จัดสรรให้แต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากัน และการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาต่างๆ เทศบาลจะให้ความสำคัญกับหมู่บ้านที่มีประชากร

มากที่สุดเป็นสำคัญ จึงให้ประชาชนในหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรน้อยกว่าเกิดความไม่พอใจในการทำงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

อุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4

1. ด้านทาน

นโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนในการช่วยเหลือประชาชน การชี้แจงหรือการชี้แนะของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ไม่กระจ่างเท่าที่ควร ความช่วยเหลือ และการเสียสละ เอื้อเฟื้อยังมีข้อจำกัดในเรื่องระเบียบข้อบังคับของเทศบาลระดับตำบลซึ่งเกี่ยวข้องกับจำนวนงบประมาณที่มีจำกัดจึงเป็นเหตุให้การช่วยเหลือประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ (สัมภาษณ์ นายพิรตณย์ อินจันทร์, 2560)

2. ด้านปิยวาจา

กิจกรรม/โครงการส่งเสริมและสนับสนุนประชาชนเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร อบรมพนักงานให้มีอัธยาศัย การพูดจาควรมีการชี้แนะให้ประชาชนและพนักงานเข้าใจในสิ่งที่พูด การจัดอบรมเพื่อปรับปรุงทัศนคติของการสื่อสาร (สัมภาษณ์ นายเกษม ใจบุญทา, 2560)

3. ด้านอัตถจริยา

นโยบายส่งเสริมและสนับสนุนด้านการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประชาชน หรือสาธารณประโยชน์ การบำเพ็ญประโยชน์ต่อประชาชนยังไม่มีครบทุกด้าน การให้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ ยังไม่มีการติดตามและประเมินผล (สัมภาษณ์ นายประเทือง ทองดี, 2560)

4. ด้านสมานัตตตา

การเลือกปฏิบัติกับผู้นำใช้บริหาร ไม่เท่าเทียมกันและไม่เสมอภาค ประชาชนคนธรรมดา และกับคนที่มีฐานะจะพูดไม่เหมือนกันกับบริการต่างกัน (สัมภาษณ์ นายสำราญ จักป้อ, 2560)

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามประเด็นจึงได้สรุปความเห็นของประชาชนที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ผลการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ศึกษาวิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ดังนี้

1) ด้านทาน พบว่า ด้านทานของการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ภาพรวมในด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของ ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็น ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ให้บริการด้านให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและให้ความรู้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรมเสมอภาค มีป้ายบอกโครงสร้างที่ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานภายในเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์แก่ประชาชน

2) ด้านปิยวาจา พบว่า ด้านปิยวาจาของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ภาพรวมในด้านปิยวาจาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ครองคนโดยให้บุคลากรของเทศบาลตำบล

เจริญราษฎร์ มีการควบคุมอารมณ์เมื่อโกรธหรือไม่พอใจ ไม่ให้พูดส่อเสียด เสแสร้งหรือพูดถ้อยคำที่ไม่สุภาพต่อผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ให้บุคลากรใช้คำพูดต่อเพื่อนร่วมงาน ด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะ น่ายินดี เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ พูดเจรจา รับแจ้งความ ไม่กล่าววาจาล่วงเกินหรือดูถูกหรือไม่สุภาพเหมาะสมต่อผู้ให้บริการ

3) ด้านอัตถจริยา พบว่า ด้านอัตถจริยา เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา ภาพรวมในด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของ ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์มีการประสานงานการให้บริการที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์คอยอำนวยความสะดวกและชี้แนะขั้นตอนในการดำเนินการ หรือติดต่อกับเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า ด้านสมานัตตตาของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา ภาพรวมในด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของ ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.43

การบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา และ 4) สมานัตตตา เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องมือช่วยทางการบริหาร ซึ่งเป็นการนำเอาหลักธรรมมาปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการขององค์กรการที่จะสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน มากน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บริหารในเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์นั้นเป็นผู้ดำเนินการบริหาร โดยอาศัยทัศนคติส่วนบุคคลของผู้บริหาร ทัศนคติต่อหลักธรรม และการมีวิสัยทัศน์ในการนำองค์ความรู้ ด้านพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของผู้บริหาร การอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคลากร จากการบริหารเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา จะพบว่า การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 คือ ด้านทาน (การให้บริการและการช่วยเหลือด้วยความเสียสละด้วยความเต็มใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตลอดจนให้คำแนะนำและชี้แนะ) ด้านปิยวาจา (การพูดด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะ น่ายินดี พูดจาเหมาะสมกับประชาชนที่ใช้บริการหรือติดต่อ) ด้านอัตถจริยา (การทำประโยชน์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยการทุ่มเทแรงกาย แรงใจ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยเหลือ ปรับปรุงการสงเคราะห์ทุกชนิด) ด้านสมานัตตตา (ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้ที่มาติดต่อเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์อย่างยุติธรรมเท่าเทียม) โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีข้าราชการบางท่านที่ปฏิบัติและข้าราชการบางท่านที่ยังไม่ได้ปฏิบัติอย่างเข้มข้น จากการวิจัยจะพบว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เมื่อต้องไปติดต่อกับข้าราชการ ดังนั้น ในการบริหารองค์กรผู้บริหารจึงต้องปรับประยุกต์หลักการบริหารคู่ขนานไปกับหลักพุทธธรรม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบและมีการบริหารจัดการที่ดี

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านทาน พบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา จะต้องเพิ่มความเข้มข้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการในงานด้านบริการ คือ 1) เน้นการบริการที่รวดเร็วประทับใจ 2) มีการจัดทำโครงการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้กับประชาชน 3) โครงการรับแจ้งเรื่องต่าง ๆ ของประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน 4) โครงการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ซึ่งทานหรือการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของข้าราชการ พนักงานของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติควรระลึกเสมอว่า เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและควรคิดว่าเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มาขอรับใช้บริการ ดังนั้นจึงควรต้องตั้งใจ และเสียสละอย่างเต็มที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งนี้ให้ประชาชนเกิดความสุข ความพึงพอใจสูงสุด นั่นคือ อานิสงส์ที่ได้รับทันทีเพราะในการบริการให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ย่อมส่งผลถึงความสุขของผู้ให้บริการ ด้วยเช่นกัน

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านปิยวาจา พบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา มีการให้คำระดับประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ควรจะต้องปรับปรุงเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่

บางท่านที่มีการพูดจาที่ไพเราะ แต่บางคนยังขาดความตระหนักรู้ในการพูดจาที่ดีต่อประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนตลอดเวลา ประชาชนที่มาติดต่อที่เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ มักจะเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจึงมาขอพึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้กำชับข้าราชการ พนักงานในองค์กรของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ ในเรื่องการพูดจากับประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้วาจาที่อ่อนหวาน และสุภาพ เพราะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับประชาชนโดยตรง ประชาชนเหมือนกับผู้ที่หนีร้อนมาพึ่งเย็น คือ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลงมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำหาแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะแนวทางที่จะทำให้ประชาชนรู้สึกสบายใจ คลายความทุกข์ และมีกำลังใจข้าราชการ พนักงานในองค์กร ควรจะต้องรู้จักการพูดจาที่ไพเราะ จริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่รุนแรงต้องรู้จัก “อ่อนน้อม แข็งใน” ปราศจากอคติต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลจากการศึกษา และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านอัตถจริยาพบว่า เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา สำหรับในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีโครงการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เช่น โครงการสายตรวจเดินเท้าชุมชน ให้คำแนะนำชาวบ้านในชุมชน, ให้ความช่วยเหลือชาวบ้านผู้ได้รับบาดเจ็บ, ผู้สูงอายุส่งโรงพยาบาล เมื่อได้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือทางไลน์ รวมถึง โครงการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์นอกสถานที่ นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการเพื่อให้เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ และข้าราชการ พนักงานในองค์กร กระทำตนให้เป็นประโยชน์อีกด้วย

ผลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในด้านสมานัตตตา พบว่าเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เนื่องจากมีการควบคุมและตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นสม่ำเสมอ ยึดหลักคุณธรรม โดยบังคับใช้ กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ จะต้องเน้นไปอย่างแนวทางการปฏิบัติตนตามหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้เกิดความเสมอภาค ความยุติธรรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง หากแต่การที่จะยังความเสมอภาค ความยุติธรรม เราต้องทำเป็นกิจวัตร ทำเป็นจรรยาบรรณอย่างแท้จริง ไม่ถือว่าใครจะมีอำนาจ รวย หรือ จน เมื่อเขาหวังพึ่งพาเราซึ่งต้องทำตัวเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด และหากมีความจำเป็นที่จะไกล่เกลี่ยปัญหาก็คงมีให้ใช้หน้าที่ได้เพื่อรับหรือเรียกร้องเอาสิ่งใดจากคู่กรณี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการเทศบาล ตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ดังนี้

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1. ควรดำเนินการจัดฝึกอบรมบุคลากรของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ในด้านโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ การให้บริการ ด้วยหัวใจ (Service Mind) เพื่อให้เข้าใจหลักการบริการแก่ประชาชน
2. ควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยาในด้านทักษะการพูด และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพูด และการสื่อสารกับประชาชนในเชิงบวก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรนำหลักพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้ กับบุคลากรของเทศบาล ตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา เช่น ด้านปียวาจา เพื่อการสื่อสารที่ดีกับประชาชนที่ใช้บริการ

2. ควรจัดระบบลำดับคิวเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเจริญราษฎร์ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ หลังจากมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลอื่น ๆ

2. ควรทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการโดยเพิ่มตัวแปรต้นเป็นระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพราะระยะเวลาการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงความรัก ความพอใจ และความเพียรในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

3. ควรทำการวิจัยผลที่เกิดจากการนำหลักธรรมอื่นมาใช้ร่วมกับสังคหวัตถุ 4 โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก เช่น หากต้องการให้องค์การมีความเป็นเลิศ ในด้านการบริการควรใช้หลักพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลเจริญราษฎร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.charoenrat.go.th>. 6 สิงหาคม 2559.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมานุญชีวัต**, กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาบรรณาคาร, 2543.

สรุปจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติ. อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา. 7 สิงหาคม 2559.

สัมภาษณ์ นายเกษม ใจบุญทา. ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5, 23 มิถุนายน 2560.

สัมภาษณ์ นายประเทือง ทองดี. ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4, 23 มิถุนายน 2560.

สัมภาษณ์ นายพีรตนย์ อินจันทร์. ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2, 19 มิถุนายน 2560.

สัมภาษณ์ นายสำราญ จักป้อ. ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3, 19 มิถุนายน 2560.