

คุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Service Quality Based on Buddhist Principles of the Personnel of Roi Et
Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

นาวิ แก้วดี

Navee Kaewdee

สุกานดา จันทวารีย์

Sukanda Junthavaree

สยามพร พันธไชย

Siamporn Phanthachai

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Roi Et Buddhist College

Email: teddy.bo.ntk@gmail.com



Received: 10 April 2026; Revised: 25 April 2026; Accepted: 27 April 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) นำเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตจำนวน 316 คน ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านพฤติกรรมกรให้บริการ ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมาคือด้านการติดตามผล ($\bar{x} = 3.91$) ด้านกิจกรรมการให้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) และด้านการปฏิบัติตามแผน ($\bar{x} = 3.84$) ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และชั้นปี พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่านิสิตมีมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการในทิศทางเดียวกัน

3) คุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ควรประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1) ทาน โดยให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทันเวลา และเข้าถึงง่าย 2) ปิยวาจา โดยสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ ชัดเจน และสร้างความประทับใจ 3) อตถจริยา โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและเป็นระบบ และ 4) สมานัตตตา โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม อันจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ, ตามแนวพระพุทธศาสนา, บุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

Abstract

This research article aimed to: (1) investigate the level of service quality provided by the personnel of Roi Et Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University; (2) compare the opinions of service recipients regarding service quality based on Buddhist principles according to personal factors; and (3) propose guidelines for improving service quality in accordance with Buddhist principles. The sample consisted of 316 students. The research instruments included a rating-scale questionnaire and in-depth interviews with 10 key informants. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and descriptive content analysis.

The findings revealed that:

1) The overall service quality provided by the personnel was at a high level ($\bar{x} = 3.90$). All aspects were rated at a high level. The aspect with the highest mean score was service behavior ($\bar{x} = 3.99$), followed by service follow-up ($\bar{x} = 3.91$), service activities ($\bar{x} = 3.86$), and compliance with service plans ($\bar{x} = 3.84$), respectively.

2) The comparison of students' opinions based on gender, age, educational level, status, and year of study indicated no statistically significant differences. This suggests that students shared similar perceptions regarding the quality of services provided by the college personnel.

3) To enhance service quality in accordance with Buddhist principles, the personnel of Roi Et Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, should apply the Four Sangahavattthu (Principles of Social Integration), namely: (1) Dāna (generosity), by providing complete, timely, and easily accessible information; (2) Piyavācā (kind and courteous speech), by communicating politely, clearly, and effectively to create a positive

impression; (3) Atthacariyā (beneficial conduct), by improving work processes to be efficient and systematic; and (4) Samānattatā (impartiality and equality), by establishing fair and equitable service standards. The application of these Buddhist principles can enhance trust, increase service recipients' satisfaction, and effectively improve the overall quality of organizational services.

Keywords: Service Quality; Buddhist Principles; Sanghavatthu IV; Service Recipients; Roi Et Buddhist College.

Keywords: Service Quality, Based on Buddhist Principles, The Personnel of Roi Et Buddhist College

บทนำ

การบริการเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการโดยมีเจตนาเพื่อสร้างประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดขึ้นทันทีเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการจึงขึ้นอยู่กับพฤติกรรม ท่าที คำพูด และเจตคติของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ โดยการบริการที่ดีต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก พร้อมทั้งให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่แท้จริง (ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ, 2540) ในด้านการบริหาร ผู้บริหารที่ดีต้องมีคุณธรรม ความมั่นคงทางจิตใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีความสามารถในการมอบหมายงานและกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ การบริการในลักษณะของการเอาใจใส่ (Hospitality) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กร ในทางพระพุทธศาสนา มีหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ โดยเฉพาะ “สังคหวัตถุ 4” ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความร่วมมือ และความไว้วางใจระหว่างบุคคล ท่านพุทธทาสภิกขุได้กล่าวว่า หลักธรรมดังกล่าวเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ ทำให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน (พุทธทาสภิกขุ, ม.ป.ป.)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาของคณะสงฆ์ไทย ก่อตั้งขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อ พ.ศ. 2432 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทางพระพุทธศาสนาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนมีบทบาทในการเผยแผ่และธำรงพระพุทธศาสนาให้มั่นคง (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2567) สำหรับวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด ได้ก่อตั้งขึ้นจากความร่วมมือของคณะสงฆ์และมหาวิทยาลัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งการศึกษา

ระดับอุดมศึกษาสำหรับพระภิกษุสามเณรในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ดและใกล้เคียง และได้พัฒนามาเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ควบคู่คุณธรรม ปัจจุบันมีการจัดการศึกษาในหลายระดับ และมีหน่วยงานบริการต่าง ๆ เช่น งานกิจการนิสิต งานห้องสมุด งานทะเบียนและวัดผล ซึ่งต้องให้บริการแก่ทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก การให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร การพัฒนาคุณภาพบริการจึงต้องมุ่งเน้นความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเสมอภาค รวมทั้งอาจนำแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ (ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, ม.ป.ป.)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด เพื่อส่งเสริมจิตบริการและบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยเชื่อว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนามนุษย์ทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อนำเสนอคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ซึ่งเป็นการบูรณาการระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่ออธิบายและสนับสนุนผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นิสิตวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567 จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งออกแบบให้สอดคล้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00 แสดงถึงความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นมีการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และ

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.943 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณดำเนินการโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร จำนวน 316 รูป/คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วน จากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับคุณภาพการให้บริการ ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 รูป/คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนา โดยเนื้อหาครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการให้บริการ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการติดตามผล รวมถึงการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

กระบวนการสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพเริ่มจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสัมภาษณ์โดยได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงพฤศจิกายน 2567 โดยมีการขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วนและนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์เชิงพรรณนา และเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายผลการวิจัยให้เห็นภาพรวมอย่างชัดเจน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือด้านการติดตามผล (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านกิจกรรมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านการปฏิบัติตามแผน (ค่าเฉลี่ย 3.84) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามารถในการให้บริการโดยยึดหลักพุทธธรรมได้อย่างเหมาะสมในภาพรวม

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านอย่างละเอียด พบว่า ด้านกิจกรรมการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีพฤติกรรมเด่นในด้านการให้บริการด้วยความเมตตา มีไมตรีจิต ความขยันรับผิดชอบ และการแสดงออกถึงความเสียสละและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีความซื่อสัตย์สุจริตและให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ควรพัฒนา เช่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจน การสื่อสารที่ตรงประเด็น และการให้บริการอย่างเท่าเทียมในทุกกรณี

ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าบุคลากรมีความเต็มใจในการช่วยเหลือให้บริการด้วยความเสียสละ ไม่หวังผลตอบแทน และมีน้ำใจในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงการยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่าแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในเรื่องการสื่อสารและการดำเนินงานตามขั้นตอน เช่น การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม การสร้างกำลังใจแก่ผู้รับบริการ และการสื่อสารอย่างจริงใจ ซึ่งยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านการติดตามผล พบว่าบุคลากรมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ และแสดงความเคารพต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อความแตกต่างของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงการยึดหลักสมานัตตตาในพระพุทธศาสนา

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยด้านอายุ พบว่าโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติตามแผน ขณะที่ด้านอื่น ๆ ได้แก่ กิจกรรมการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการ และการติดตามผล ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านสถานภาพ พบว่ามีผลต่อความคิดเห็นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติตามแผน ขณะที่ด้านอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกิจกรรมการให้บริการและด้านการปฏิบัติตามแผนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่าง

ด้านชั้นปี พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการศึกษาไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านกิจกรรมการให้บริการ ควรพัฒนาการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทันเวลา และเข้าถึงง่าย รวมถึงเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ควรส่งเสริมทักษะการสื่อสารเชิงบวก การใช้ถ้อยคำสุภาพ และการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการปฏิบัติตามแผน ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ มีความรวดเร็ว และกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และด้านการติดตามผล ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม เป็นธรรม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเคารพและให้เกียรติผู้รับบริการ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการติดตามผล ต่างอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีการให้บริการตามหลักพุทธธรรม โดยแสดงออกถึงความเมตตา มีเมตตา มีน้ำใจในการช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาอย่างจริงใจ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเข้าใจและเสมอภาค ซึ่งสะท้อนถึงการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตา ชูช่วย (2554) ที่ศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ พบว่า จิตบริการเป็นการให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจ อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ โดยเน้นความเมตตา ความสุภาพอ่อนโยน และเสมอภาค ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว และคณะ (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการบริการอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน และสอดคล้องกับ พันธุ์ธร ธรปิ่นณะเศรษฐ์ (2552) ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติต่อจิตบริการแตกต่างกัน และควรมีการพัฒนาความสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมทั้งศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

สำหรับผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการมีความเสมอภาค ขณะที่อายุมีผลต่อความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติตามแผนและภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าผู้รับบริการแต่ละช่วงวัยมีความคาดหวังต่อระบบและกระบวนการบริการแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพของผู้รับบริการมีผลต่อความคิดเห็นทั้งในด้านการปฏิบัติตามแผนและภาพรวม แสดงถึงบทบาทหรือประสบการณ์ที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ในด้านระดับการศึกษา พบว่าแม้ไม่ส่งผลต่อภาพรวม แต่มีผลต่อความคิดเห็นในด้านกิจกรรมการให้บริการและด้านการปฏิบัติตามแผนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างด้านความรู้และประสบการณ์ของผู้รับบริการ ขณะที่ชั้นปีไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นในทุกด้าน แสดงถึงความสม่ำเสมอของมาตรฐานการให้บริการ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเพศและการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ รักษ์สา พานิกุล (2553) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น สถานภาพ รายได้ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ อัครวัฒน์ พงษ์รัตนากุล และคณะ (2567) ที่พบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความไว้วางใจต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะหลัก “สมานัตตตา” ที่เน้นความเสมอภาค ทำให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับบริการอย่างเท่าเทียม

ด้านแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า (1) ด้านกิจกรรมการให้บริการ ควรพัฒนาการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย (2) ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ควรส่งเสริมทักษะการสื่อสารเชิงบวก การใช้วาจาสุภาพ และการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ (3) ด้านการปฏิบัติตามแผน ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และเป็นระบบ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (4) ด้านการติดตามผล ควรกำหนดมาตรฐานการบริการที่เน้นความเสมอภาค และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพผู้รับบริการ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ พระครูสังฆกิจจานุรักษ์ (จันทน์ ยี่งดานุ่น) (2566) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสอดคล้องกับ ชญานิสฺส รักแจ้ง (2554) ที่เสนอให้มีการฝึกอบรมบุคลากร ลดขั้นตอนการทำงาน และปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้นี้จึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันการศึกษาสงฆ์ให้มีความสอดคล้องกับหลักพระพุทธศาสนาและแนวคตินิรัฐประศาสนศาสตร์เชิงคุณค่า อันนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความไว้วางใจ และความยั่งยืนในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ชี้ให้เห็นว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับประสิทธิภาพของระบบบริการ

ในด้านหลักการ ทานส่งเสริมการให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อและมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ปิยวาจาช่วยให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความสุภาพและสร้างความเข้าใจ อัตถจริยาส่งเสริมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนสมานัตตาดำเนินความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างจิตบริการแก่บุคลากร

ในด้านการปฏิบัติ หลักธรรมดังกล่าวสามารถบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการสมัยใหม่ผ่านการพัฒนากระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เช่น การพัฒนาช่องทางการให้บริการ การจัดทำคู่มือการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ การยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อองค์กรเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรคุณธรรมและความผูกพันระยะยาวกับผู้รับบริการ ดังนั้น หลักสังคหวัตถุ ๔ จึงเป็นกลไกเชิงบูรณาการที่ช่วยพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืนทั้งด้านประสิทธิภาพการบริการและการดำรงคุณธรรมตามแนวพระพุทธศาสนา

สรุป

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 และทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงถึงความสามารถในการให้บริการที่ยึดหลักพุทธธรรมอย่างเหมาะสมเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการติดตามผล ด้านกิจกรรมการให้บริการ และด้านการปฏิบัติตามแผน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านกิจกรรมการให้บริการ บุคลากรมีความเมตตา เอาใจใส่ ชยัน รับผิดชอบ และให้บริการอย่างสุจริตและเป็นธรรม แต่ยังควรพัฒนาการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ด้านพฤติกรรมบริการบุคลากรมีความเต็มใจช่วยเหลือ เสียสละ ไม่หวังผลตอบแทน และให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง สะท้อนคุณธรรมในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติตามแผน แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน และการสร้างกำลังใจแก่ผู้รับบริการด้านการติดตามผล บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค เคารพและเข้าใจความแตกต่างของบุคคล สอดคล้องกับหลักสมานัตตผลตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านอายุมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวม โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านสถานภาพมีผลต่อความคิดเห็นโดยรวม โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติตามแผนเช่นกัน ด้านระดับการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่าง แต่บางด้านมีความแตกต่าง ได้แก่ กิจกรรมการให้บริการและการปฏิบัติตามแผน ด้านชั้นปีไม่พบความแตกต่าง แสดงว่าประสบการณ์ในการศึกษาไม่ส่งผลต่อความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ได้แก่ การปรับปรุงการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย เพิ่มช่องทางการติดต่อ ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวกและประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ รวดเร็ว และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน พร้อมจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเท่าเทียม เป็นธรรม และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) วิทยาลัยสงฆ์ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารและการบริการเชิงรุก ควรวางนโยบายอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการสื่อสารเชิงบวก การใช้ภาษาที่สุภาพ การสื่อสารที่ชัดเจน และการให้บริการอย่างมีเมตตา ตรงตามหลักพระพุทธศาสนา พร้อมกำหนดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจด้านการสื่อสารและการบริการเป็นประจำ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่หลากหลาย

2) วิทยาลัยสงฆ์ควรพัฒนาระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ควรกำหนดนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนให้เป็นระบบและรวดเร็ว เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนในแต่ละขั้นตอน และการเพิ่มช่องทางบริการออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการจากกลุ่มอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก เท่าเทียม และมีประสิทธิผลสูงสุด

3) วิทยาลัยสงฆ์ควรพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ให้เป็นนโยบายองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ควรกำหนดหลักสังคหวัตถุ 4 (ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา) ให้เป็นกรอบมาตรฐานหลักในการให้บริการของวิทยาลัยสงฆ์ โดยบูรณาการเข้าในคู่มือบริการประชาชน แนวปฏิบัติของบุคลากร และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) วิทยาลัยสงฆ์ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4 และหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนา เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

2) วิทยาลัยสงฆ์จัดอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการด้วยเมตตาธรรมและปิยวาจาแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

3) วิทยาลัยสงฆ์กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเน้นความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสุภาพอ่อนโยน และความจริงใจต่อผู้มารับบริการ

4) วิทยาลัยสงฆ์ประเมินผลการให้บริการของบุคลากรเป็นระยะ พร้อมให้คำแนะนำปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังวิทยาลัยสงฆ์แห่งอื่น เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามแนวพระพุทธศาสนาในบริบทที่แตกต่างกัน

2) ควรศึกษาเชิงลึกถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน เจตคติของบุคลากร และบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3) ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อค้นพบที่ละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของวิทยาลัยสงฆ์ในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- ชญาณิษฐ์ รักแจ้ง. (2554). การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- พระครูสังฆกิจจานุรักษ์ (จำนงค์ ยิ่งदानัน). (2566). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังก์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัฒนอร์ ธรปัญญาเศรษฐ์. (2552). ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พุทธทาสภิกขุ. (ม.ป.ป.). บริหารธุรกิจแบบพุทธ. กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). ประวัติของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เรียกใช้เมื่อ 19 มีนาคม 2567 จาก <http://www.mcu.ac.th>.
- มานิตา ชูช่วย. (2554). จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงฆ์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รภัสสา พานิกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัศววัฒน์ พงษ์รัตนานุกูล. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลนาน้อย อำเภอนาเยีย จังหวัดน่าน. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่. 10(2), 116-129.