

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาล ตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาล ตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

AN APPLICATION OF SARANIYADHAMMA IN SERVICE PROVIDING APPROACHES THE EXCELLENCE IN THE SERVICES OF TAMBOL KHLONG-NGAE MUNICIPALITY, PHANGLA SUBDISTRICT, SADAO DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

PHRA SARAWIN SURAPANYO (THANCHOM)

A THEMATIC PAPER SUBMTTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา**
ชื่อนักศึกษา	:	**พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฑฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....
(พระครูอรุณสุตาลังการ, รองศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....
(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

กรรมการ .....
(ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

กรรมการ .....
(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.)

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

Thematic Topic	:	An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province
Student's Name	:	Phra Sarawin Surapanyo (Thanchom)
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Government
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew
Co-Advisor	:	Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Political Science (Government)

Dean of Faculty of Social Sciences .....P. Suwatthanaprom.....
(Phrakhrupaladsuwatthanaphromajariyakhun)

Thematic Committee :

Chairman .....P. Aruvsuta.....
(Phrakhruarunsutalangkarn, Assoc. Prof. Dr.)

Member (Advisor) .....K. Nuthongkaew.....
(Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

Member/Co-Advisor .....S. Chamnanphuttiphon.....
(Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon)

Member .....Sitthipong.....
(Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha)

Member .....Pm. Ekkawin.....
(Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.)

(Copyright of Mahamakut Buddhist University)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา**

ชื่อนักศึกษา : **พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาตรมหาบัณฑิต**

สาขาวิชา : **การปกครอง**

ปีพุทธศักราช : **2566**

อาจารย์ที่ปรึกษา : **รองศาตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว**

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : **ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 381 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า :

1. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.65) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.68) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.66) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.63) อยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.63) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. แนวทางการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เห็นว่า ผู้บริหารควรย้ำเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นติดตามธุระของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน ควรจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิและสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง ควรเร่งจัดทำโครงการของบประมาณเพื่อช่วยสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ สุดท้ายควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึงติดต่อได้ง่ายระหว่างเจ้าหน้าเทศบาลกับประชาชน เช่น การเปิดให้แสดงความคิดผ่าน Line, Facebook หรือ Website เพื่อรับปัญหาได้โดยตรง และนำมาพิจารณาแก้ไขต่อไป

คำสำคัญ: หลักสาราณียธรรม, การบริการ

ABSTRACT

Thematic Topic	:	**An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province**
Student's Name	:	**Phra Sarawin Surapanyo (Thanchom)**
Degree Sought	:	**Master of Political Science**
Program	:	**Government**
Anno Domini	:	**2023**
Advisor	:	**Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew**
Co-Advisor	:	**Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon**

This thematic has the following objectives: 1) to study an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality, Phangla subdistrict, Sadao district, Songkhla province 2) to recommendations and guidelines for promoting an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality, Phangla subdistrict, Sadao district, Songkhla province. This research is mixed methods research, consisting of quantitative and qualitative research. The sample group was used in the research of 381 people and key informants 5 people. The research tools used were questionnaires and interviews. Statistics used in data analysis were Frequency, percentage, mean and standard deviation, and analyzed qualitative data by descriptive analysis.

The results of the research found that :

1. An application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality, Phangla subdistrict, Sadao district, Songkhla province, all 5 aspects in total, which was a mean ($\bar{x}$ = 3.60) at a high level when considering each aspect sorted by average from highest to lowest, it was found that the aspect with the highest average was the aspect of Ditthisamannata ($\bar{x}$ = 3.68) at a high level, second to the aspect of Vajikamma ($\bar{x}$ 3.56) was at a high level and the lowest average is the aspect of Mettakayakamma and Sadharanabokhi were at lowest levels ($\bar{x}$ = 3.63), They were at a high level ($\bar{x}$ = 3.65) respectively.

2 . Guidelines for an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality, Phangla subdistrict, Sadao district, Songkhla province, opined that the administrators should warn and encourage officials to be more careful. The enthusiasm of the public is very close and urgent, training in law or public information that is useful to officials and a copy for officials to provide information to the public completely managed. The municipality should be preparing to train the mind, create a concentration in the work of the staff every year to strengthen and reduce the problem of violence, should urgently procure projects asking for the budget to help support equipment for providing services to be more quality or It's a public donation people have suffered both officials should be placed regulations, services, clear and understandable, uncomplicated, taking into account the people as the main along with emphasizing to law enforcement officials. Those regards in order or rules with no mistake in service, finally, should be adjusted work policy to be more modern and develop more equipment and machines, and access channels give access to comments from the public contact. It was easy between municipal officials and people, i.e. opening for expressing ideas through Line, Facebook. or Website for taking direct problem and further resolution.

Keywords: Saraniyadhamma Principles, Service Providing

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางการศึกษาด้านการปกครอง ระดับปริญญาโท

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดีและคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษาตลอดหลักสูตร ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง และขอขอบคุณประธานและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหาในเล่มสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว และ ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร ที่ให้ความอนุเคราะห์รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และได้ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร. ขอขอบคุณ ดร. สิทธิพงศ์ สิทธิภัทรประภา ,นางสุปราณี เหมสะดะ ปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโททุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณนายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม, นางตรึงใจ ตรีนรินทร์, นายเชน นาคศรีคำ, นายธีรพล อาริโณ และนายโชคดี สว่างแผ้ว ที่ได้เมตตาอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลเป็นไปด้วยดี และขอขอบคุณครอบครัวและญาติมิตรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตั้งแต่เริ่มเรียนจนถึงจบการศึกษา

คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอใช้เป็นเครื่องสักการบูชาคุณพระรัตนตรัย พระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง และขอแผ่คุณความดีนี้ให้แก่เพื่อนมนุษย์และสรรพสัตว์ทุกรูปทุกนาม พร้อมทั้งเจ้ากรรมนายเวรในทุกภพทุกชาติด้วยเทอญ

พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)

สารบัญคำย่อ

พระไตรปิฎกที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในการเขียนสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2539 และพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับสฺยามรฏฺ เตปิฏกำ พุทธศักราช 2525 ในการอ้างอิง โดยมีคำย่อและคำเต็มของคัมภีร์เรียงตามลำดับ ดังนี้

คำย่อ	**คำเต็ม**
พระสุตตันตปิฎก	
ม.มู. (ไทย)	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปัณณาสก์
องฺ.ทุก. (ไทย)	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต
องฺ.ปญฺจก. (บาลี)	สุตฺตนฺตปิฎก องฺคุตฺตรนิกาย ปญฺจกนิปาตปาลิ
องฺ.ปญฺจก. (ไทย)	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต

สำหรับตัวเลขที่อยู่หลังชื่อย่อของพระไตรปิฎก คือ เลขเล่ม/เลขข้อ/เลขหน้า ตัวอย่างเช่น ม.มู. (ไทย) 12/490/529 หมายถึง สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปัณณาสก์ (ภาษาไทย) เล่ม 12 ข้อ 490 หน้า 529

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ช
กิตติกรรมประกาศ..... ฌ
สารบัญคำย่อ..... ญ
สารบัญ..... ฎ
สารบัญตาราง..... ฐ
สารบัญแผนภูมิ..... ฒ
บทที่ 1 บทนำ..... 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 คำถามวิจัย..... 3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
2.1 แนวคิดสาราณียธรรม..... 6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ..... 15
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น..... 27
2.4 บริบทพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองแงะ..... 33
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 44
2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 47
3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย..... 47
3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย..... 48
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 48
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 50
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 51
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 54
3.7 สรุป..... 56

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 57

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 58

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา..... 59

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา..... 66

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ..... 67

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 79

5.1 สรุปผลการวิจัย..... 79

5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... 83

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 94

บรรณานุกรม..... 96

ภาคผนวก..... 102

ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย..... 103

ภาคผนวก ข บุคลานุกรม..... 105

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ..... 107

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 111

ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 114

ภาคผนวก ฉ หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์..... 125

ภาคผนวก ช แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์..... 127

ภาคผนวก ซ ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... 134

ภาคผนวก ฌ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)..... 148

ภาคผนวก ญ รูปภาพประกอบผู้ให้การสัมภาษณ์..... 151

ประวัติผู้วิจัย..... 155

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตารางตัวชี้วัดยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคลองแงะ	41
3.1	ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	49
3.2	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน.....	50
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	58
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยรวม 6 ด้าน.....	59
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม.....	60
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม.....	61
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม.....	62
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี.....	63
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา.....	65
4.9	สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	66
4.10	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....	67

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	แผนผังคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลคลองแงะ	36
2.2	แผนผังสภาเทศบาลตำบลคลองแงะ	37
2.3	แผนผังหน่วยงานภายใน	37
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
3.1	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	53



บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น ไม่ว่าองค์กรใดที่เกี่ยวข้องกับประชาชน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จขององค์กร และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยองค์กรนั้นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ (สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555, หน้า 2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของภาครัฐ สิ่งสำคัญที่ทำให้ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการเป็นกระบวนการส่งมอบผลการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ โดยนำกลยุทธ์ทางจิตวิทยามาใช้ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ นับว่าการบริการประชาชนนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตการทำงานของข้าราชการ และต้องมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561-2580) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา สถานที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนให้ได้มากที่สุด (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580, 2562) และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกา, 2546, หน้า 2)

ดังนั้นหน่วยงานราชการทั้งส่วนกลาง หรือส่วนท้องถิ่นจึงต้องพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับหลักกฎหมายที่บัญญัติไว้ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

การจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนจึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองแงะ ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการรับบริการ การจัดการบริการต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ จากผลการประเมินการบริการประชาชนงานทะเบียนราษฎร์ (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 1-9) การประเมินความพึงพอใจการบริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลคลองแงะ (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 1-5) และการบริการสาธารณะ (สำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ, 2563, หน้า 7) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ จึงเห็นถึงโอกาสในการพัฒนางานบริการให้สู่ความเป็นเลิศ เป็นการยกระดับจากการบริการที่น่าพอใจไปสู่การบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ และชื่นชมต่อผู้ให้บริการและองค์กร ทั้งจะก่อให้เกิดความนิยม ระลึกถึง กลับมารับบริการอีกครั้ง และมีการแนะนำชักชวนกันมารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และตอบสนองความต้องการของของประชาชนส่วนรวมได้

การพัฒนาการให้บริการประชาชนนั้นสามารถนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาเป็นหลักในการส่งเสริมการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการประชาชนได้ นั่นคือ หลักสาราณียธรรม ซึ่งเป็นหลักการบริหารหมู่คณะ และยังสอดคล้องกับหลักการให้บริการประชาชนด้วย โดยนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้กับการบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย 1) เมตตากายกรรม คือการมีท่าทีที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติประชาชน 2) เมตตาวจีกรรม คือ การให้บริการด้วยวาจาที่เหมาะสม ไพเราะอ่อนหวานประกอบด้วยเมตตา 3) เมตตามโนกรรม คือ การมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีจิตบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยเมตตา 4) สาธารณโภคี คือ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของต่าง ๆ แก่ประชาชน 5) สีลสามัญตา คือผู้ให้บริการมีการประพฤติที่สุจริตเป็นธรรม 6) ทิฏฐิสามัญญตา คือ ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยอมรับคำติชมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ ดังที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นการนำหลักสาราณียธรรมนี้มาเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการของภาครัฐได้อย่างดีเยี่ยม และผู้ให้บริการสามารถนำหลักธรรมนี้มาเป็นคติประจำใจในการทำงานได้ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีเลิศและเป็นประโยชน์แก่ตนเองและองค์กรด้วย

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลตำบลคลองแงะจึงเป็นสถานที่ที่เหมาะกับการพัฒนางานบริการ ให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ เนื่องจากการบริการอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แสดงถึงการมีความพร้อมที่จะพัฒนา เพื่อสร้างความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดความชื่นชมองค์กร จึงก่อเกิดเป็นความสำเร็จขององค์กรได้ ทั้งยังสามารถเป็นแบบอย่างในการพัฒนางานบริการให้กับหน่วยงาน

อื่น ๆ โดยการนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจิตสำนึกการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นประโยชน์และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลคลองแงะเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

1.2.1 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับใด

1.2.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

1) เชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 8,236 คน (ข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564 อ้างถึงใน แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 4) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน

2) เชิงคุณภาพ

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ (ผู้บริหารสูงสุด) จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเทศบาลตำบลคลองแงะ จำนวน 2 ท่าน และประชาชนผู้รับบริการจำนวน 2 ท่าน

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านตัวแปรดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ได้แก่

1. เมตตากายกรรม (การวางตัวและท่าทีในการบริการที่ประกอบด้วยเมตตา)
2. เมตตาวจีกรรม (การใช้วาจาในการบริการประกอบด้วยเมตตา)
3. เมตตามโนกรรม (มีจิตสำนึกในการบริการที่ประกอบด้วยเมตตา)
4. สาธารณโภคี (การแบ่งปัน ช่วยเหลือ)
5. ทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับฟังความเห็น ข้อติ ข้อชม)
6. สีลสามัญญตา (เคารพกฎ และระเบียบขององค์กร)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2565-วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.5.2 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะและการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.5.3 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

สาราณียธรรม หมายถึง ธรรมอันเป็นไปเพื่อความระลึกถึงกันและกัน กล่าวคือ ธรรมอันเป็นไปเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นต่อกัน และส่งเสริมการบริการประชาชนให้สู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วยธรรม 6 ข้อ ได้แก่

1) เมตตากายกรรม คือการมีท่าทีที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติประชาชน

2) เมตตาวจีกรรม คือ การให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะอ่อนหวานประกอบด้วยเมตตา

3) เมตตามโนกรรม คือ การมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีจิตบริการที่เป็นเลิศประกอบด้วยเมตตา

4) สาธารณโภคี คือ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของต่าง ๆ แก่ประชาชน

5) สีลสามัญญตา คือ ผู้ให้บริการมีการประพฤติที่สุจริตเป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กร

6) ทิฏฐิสามัญญตา คือ ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยอมรับคำติชมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ

บริการสู่ความเลิศ (Excellence Service) หมายถึง การอำนวยความสะดวกทางด้านการให้บริการภายในสำนักงาน และด้านบริการสาธารณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการประทับใจอย่างมาก ชื่นชมต่อผู้ให้บริการและองค์กร ทั้งจะก่อให้เกิดความนิยม ระลึกถึง และกลับมารับบริการอีกครั้ง มีการแนะนำชักชวนกันมารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองแงะ หมายถึง บุคคลกร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จ.สงขลา ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน

เพศ หมายถึง เพศกำเนิดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศหญิง และเพศชาย

อายุ หมายถึง ประชาชนอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี, 20-29 ปี, 30-39 ปี และ 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ที่สำเร็จการศึกษา แบ่งเป็น 4 ระดับ 1) ประถมศึกษา 1) มัธยมศึกษา/ปวช. 2) อนุปริญญา/ปวส. 3) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการทำวิจัย และการกำหนดกรอบในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ประเด็นต่อไปนี้

2.1 แนวคิดหลักสาราณียธรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวการปกครองท้องถิ่น

2.4 บริบทพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองแงะ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดหลักสาราณียธรรม

2.1.1 ความเป็นมาของหลักสาราณียธรรม

หลักสาราณียธรรมเป็นหลักธรรมที่มีกล่าวในพระไตรปิฎก ปรากฏเป็นเรื่องราวและเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ทรงปรารภขึ้นจากเหตุการณ์การแตกความสามัคคีของภิกษุสงฆ์ ที่เกิดจากการทะเลาะวิวาท ซึ่งพระองค์ทรงแสดงยกหลักเมตตาธรรมขึ้นมาเป็นหัวใจหลักในการแก้ไขความขัดแย้ง โดยจะยกตัวอย่างกรณีของภิกษุชาวโกสัมพีขึ้นมากล่าว มีใจความย่อว่า

“พวกบรรดาภิกษุ ไม่ปรารถนาปรับความเข้าใจกัน ไม่ทำความปรองดองกัน ไม่ปรารถนาความปรองดองกัน” พระพุทธองค์ทรงวินิจฉัยโดยการตั้งคำถามกับภิกษุเหล่านั้นว่าขณะที่เกิดเหตุทะเลาะวิวาทนั้น “เธอทั้งหลายได้ตั้งมั่นเมตตากายกรรม ตั้งมั่นเมตตาวจีกรรม และตั้งมั่นเมตตามโนกรรมในเพื่อนพรหมจารีทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลังบ้างหรือไม่” ภิกษุเหล่านั้นตอบปฏิเสธมิได้กระทำด้วยความตั้งมั่นดังกล่าว พระพุทธเจ้าจึงชี้ให้เห็นว่า ก็เพราะเหตุที่ภิกษุไม่ตั้งมั่นในเมตตาต่อกันทางกาย วาจา ใจ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง จึงเป็นเหตุให้ทะเลาะ เบาะแว้งกัน ทำร้ายกันด้วยวาจา เป็นการกระทำที่ไม่ก่อเกิดประโยชน์ทำให้เกิดความทุกข์ (ม.มู. (ไทย) 12/490/529) หลักสาราณียธรรมเป็นธรรมที่ช่วยลดความบาดหมางลดการทะเลาะ ลดการวิวาทกันเป็นธรรมชั้นยอด ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ภิกษุทั้งหลายส่วนอันเป็นสูงสุดเป็นที่ยึดคุมเรือนยอด แม้ฉันใดทิฏฐิอันไกล

จากกิเลสที่เป็นข้าศึกเป็นนิยยานิกธรรมนำบุคคลผู้ทำตามนั้นออกไป เพื่อความสิ้นทุกโดยชอบนี้ก็ฉันนั้นเหมือนกัน เป็นธรรมชั้นยอดที่ยึดคุมสาราณียธรรม 6 ประการนี้" (ม.มู. (ไทย) 12/492/533)

สรุปได้ว่า พระพุทธเจ้าให้ความสำคัญกับความรักสามัคคีของหมู่คณะ ไม่สรรเสริญความบาดหมางของหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับพระพุทธพจน์ในภัณฑสูตร ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ตรัสเหตุแห่งความบาดหมางไว้ว่า "ภิกษุทั้งหลาย ในทิศใด ภิกษุทั้งหลายเกิดความบาดหมางกัน ทะเลาะวิวาทกัน ใช้หอกคือปากทิ่มแทงกันอยู่ ทิศนี้แม้เพียงคิดก็ไม่เป็นที่สำราญแก่เราไม่จำเป็นต้องพูดถึงการไป ส่วนในทิศใด ภิกษุทั้งหลายพร้อมเพรียงกัน ชื่นชมกัน ไม่วิวาทกัน เป็นเหมือนน้ำนมกับน้ำมองกันด้วยนัยน์ตาที่เปี่ยมด้วยความรักอยู่ทิศนี้แม้ไปเยือนก็เป็นที่สำราญแก่เรา ไม่จำเป็นต้องพูดถึงการคิดในเรื่องนี้ (อง.ทุก. (ไทย) 20/125/371-373)

และยังสามารถวิเคราะห์ได้ว่า คำพูดส่อถึงความคิดและการกระทำที่เป็นเหตุให้เกิดความคัดแย้ง ดังนั้นแม้คิดเป็นสิ่งที่ต้องระวัง ไม่ส่งความคิดผ่านออกไปทางวาจาถ้าไม่เห็นประโยชน์ หลักสาราณียธรรมจึงเป็นหลักลดความขัดแย้ง บาดหมาง ด้วยการสร้างความรักความเมตตาให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ ซึ่งประกอบด้วย เมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม การแบ่งปันลาภทั้งหลายที่ได้มาโดยชอบธรรม การมีศีลเสมอกัน และการมีทิฏฐิที่เสมอกัน

2.1.2 ความหมายของหลักสาราณียธรรม

พระผู้มีพระภาคเจ้า (ม.มู. (ไทย) 12/492/531) ตรัสว่า สาราณียธรรม หมายถึง "ธรรมเป็นเหตุที่ให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ธรรมนี้คือหลักสาราณียธรรม"

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2551, หน้า 233-234) กล่าวว่า หลักสาราณียธรรมยัง ผู้ปฏิบัติให้แสดงสภาวะถึงความเอื้อเฟื้อ มีไมตรีจิตแก่เพื่อมนุษย์ ด้วยการแสดงความหวังดีผ่านกาย คือ การอยู่ร่วมกันด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยความเต็มใจ (เมตตากายกรรม) ผ่านวาจา คือ กล่าวคำที่ก่อประโยชน์ สุภาพ และกล่าวด้วยเมตตา (เมตตามโนกรรม) ผ่านใจ คือมีจิตคิดปรารถนาดีต่อผู้อื่น (เมตตามโนกรรม) ประกอบกับการแบ่งปันลาภผลให้ได้ร่วมใช้สอยแก่ผู้อื่น (สาธารณโภคี) ประพฤติสุจริตดีงาม (สีลสามัญญตา) และเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดถือหลักอุดมการณ์ คือ ความดีอันสูงสุดอันเดียวกัน (ทิฏฐิสามัญญตา)

พระมหาธรรมรัต อริยธมฺโม (2543, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ในแง่รัฐศาสตร์ หลักสาราณียธรรม หมายถึง หลักปฏิบัติที่จะทำให้ประชาชนในประเทศชาติเกิดความรักความสามัคคีพร้อมเพรียงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นหลักในการปฏิบัติต่อกันและกันในสังคมเพื่อให้เกิดความสุข

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ) (2536, หน้า 34) กล่าวว่า สาราณียธรรมเกิดจากสัญชาตญาณความเป็นมนุษย์ที่อยู่ร่วมกัน ยังความหวังดี ความปรารถนาดี ความปลอดภัยให้แก่กัน ในทางพุทธศาสนากลุ่มพุทธบริษัทมาอยู่ร่วมกัน จำเป็นต้องมีคุณธรรมเป็นจุดกลางทางความคิด โดยการปลูกฝังให้เกิดความรักเคารพซึ่งกัน อนุเคราะห์ต่อกัน การทะเลาะวิวาทจะไม่เกิดขึ้นยังความปรองดองสามัคคีมาสู่หมู่คณะ

จรัส พยัคฆราชศักดิ์ และกวี อิศริวรรณ (2548, หน้า 105) กล่าวว่า สาราณียธรรม หมายถึง หลักธรรมที่ยังผู้ปฏิบัติให้เกิดความระลึกถึงกัน และก่อให้เกิดความรักและเคารพต่อกัน

คณาจารย์สำนักพิมพ์เลี่ยงเชียง (2546, หน้า 108-109) ได้กล่าวว่า สาราณียธรรม หมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน กล่าวคือ ผู้ประพฤติธรรมเหล่านี้จะเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน การทำดีต่อกัน เคารพกันและกันและสามัคคีกลมเกลียวกัน

สรุปได้ว่า หลักสาราณียธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการระลึกถึงกันและประพฤติออกมาด้วยเมตตาทางกาย วาจาและใจเป็นหลักที่เสริมสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคี ลดความทะเลาเบาะแว้งบาดหมางในหมู่คณะ อันนำมาซึ่งความสุขความเจริญให้เกิดขึ้น ทั้งหลักสาราณียธรรมยังเหมาะสมแก่การส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศ ยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้รับบริการให้ใช้บริการด้วยความสุขความประทับใจจากผู้บริการที่ประพฤติตามหลักสาราณียธรรม ด้วยการประพฤติออกมาทางกาย วาจา และใจที่ประกอบด้วยเมตตา

2.1.3 องค์ประกอบของหลักสาราณียธรรม

หลักสาราณียธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการระลึกถึงกัน เป็นที่รักเคารพกัน เพื่อสังเคราะห์กัน ปราศจากการทะเลาะวาท สนับสนุนความสามัคคี เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยธรรม 6 ประการปะกอบด้วย ดังนี้

1) เมตตากายกรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์เกื้อกูลกัน เป็นหลักธรรมที่ควรประพฤติปฏิบัติให้เกิดความเคารพแก่คนรอบข้าง เมตตาต่อเพื่อนพรหมจรรย์ต่อหมู่คณะทั้งต่อหน้า และลับหลัง ด้วยกิริยาสุภาพเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2) เมตตาวจีกรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันด้วยวาจาอันประกอบด้วยเมตตาต่อเพื่อพรหมจรรย์ ต่อหมู่คณะ เพื่อนร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยการช่วยแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ กล่าวตักเตือนด้วยความหวังดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

3) เมตตามโนธรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันด้วยใจที่ประกอบด้วยเมตตาต่อเพื่อพรหมจรรย์ ต่อหมู่คณะ เพื่อร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วยการคิดดี คิดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มองกันและกันในแง่ดีเพื่อเสริมสร้างความรักในเกิดขึ้น

4) สาธารณโภคี เป็นหลักธรรมที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อบ่งลาภปัจจัย ร่วมกันใช้สอยบริโภคสิ่งของต่าง ๆ แม้แต่แบ่งกันสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ กันโดยชอบธรรม เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจกันไว้ด้วยความเมตตาที่จะแบ่งปันให้เขาได้สิ่งที่ดี

5) สีลสามัญญตา เป็นธรรมเพื่อรักษากายวาจาให้สุจริต เป็นศีลที่เสมอกันกับเพื่อพรหมจรรย์ เพื่อร่วมงาน หรือหมู่คณะ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือ การประพฤติตามระเบียบวินัยของสังคม ละเว้นการประพฤติที่เสื่อมเสียแก่ตนเองและหมู่คณะ

6) ทิฏฐิสามัญญตา มีทิฏฐิความคิดเห็นที่ดีเสมอกันกับเพื่อพรหมจรรย์ ทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อกันในหมู่คณะ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือมีความเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ด้วยกันคิดเห็นร่วมกัน มีหลักการหรืออุดมการณ์อันสูงสุดเดียวกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551, หน้า 233-234)

สรุปได้ว่า สาราณียธรรมเป็นหลักธรรมที่เหมาะแก่การนำไปปฏิบัติในการอยู่ในกัน เพื่อให้เกิดความรักสมัครสมานสามัคคี พร้อมเพรียงกัน เชื่อมั่น เชื่อใจ ไว้วางใจกัน ทำให้การอยู่ร่วมกันปราศจากความขัดแย้ง เข้าใจกันและกัน นำมาซึ่งความเรียบร้อยสงบสุข พร้อมแก่การพัฒนาตนเองและองค์กรให้เจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น

2.1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติตามหลักสาราณียธรรม

หลักสาราณียธรรม เป็นหลักธรรมการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปฏิบัติเสียสละ เมตตา กรุณาเอื้อเฟื้อสังเคราะห์กัน เป็นข้อปฏิบัติต่อผู้อื่นในสังคม (พระศรัณญกมล ภทฺทมงฺคโล (ชนะบุญ), 2564, หน้า 12-15) และมีแนววิธีการปฏิบัติ ดังนี้

1) เมตตากายกรรม

ความดีปฏิบัติแสดงออกทางกายด้วยความเมตตาต่อเพื่อนที่อยู่ร่วมกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอย่าเต็มใจ ทั้งแสดงอาการที่สุภาพ และเคารพนับถือ ซึ่งสรุปได้เป็นข้อดังนี้

- การช่วยเหลือทำกิจธุระแทนกัน
- แสดงอารกิริยาที่สุภาพต่อกัน เคารพกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- ตั้งตนอยู่ในศีล 3 ข้อแรก
- ไม่ทำตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน
- ทำประโยชน์ตนเองและผู้อื่น

2) เมตตาวจีกรรม

ความดีปฏิบัติแสดงออกทางวาจาด้วยความเมตตาต่อเพื่อนที่อยู่ร่วมกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือ ช่วยบอกกล่าวตักเตือนสิ่งที่เป็นประโยชน์ แนะนำสั่งสอนด้วยความปรารถนาดี กล่าววาจาอันสุภาพอ่อนหวานประกอบด้วยเมตตา ซึ่งสรุปได้เป็นข้อ โดยอาศัยหลักธรรมการใช้วาจาสุภาษิต ซึ่งเป็นวาจาที่ไม่มีโทษ และวิญญูชนไม่พึงติเตียน ดังนี้

- วาจานั้นเป็นวาจาที่ถูกกาล
- เป็นวาจาที่เป็นจริง
- เป็นวาจาที่สุภาพอ่อนหวาน
- เป็นวาจาที่กล่าวไปแล้วประกอบด้วยประโยชน์
- เป็นวาจาที่กล่าวด้วยเมตตาจิต (องฺ.ปญฺจก. (บาลี), 22/271/198)

กล่าวเพิ่มอีก 4 ข้อโดยนัยสัมมาวาจาในมรรค 8 หรือวจีสุจริต 4

- ไม่กล่าวเท็จ
- ไม่พูดคำหยาบ
- ไม่พูดส่อเสียด
- ไม่พูดเพ้อเจ้อ

3) เมตตามโนกรรม

ความดีปฏิบัติแสดงออกทางใจด้วยความเมตตาต่อเพื่อนที่อยู่ร่วมกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือ คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน มีจิตปรารถนาที่ดีต่อกัน มองกันและกันด้วยจิตเมตตา ซึ่งสรุปได้เป็นข้อ ดังนี้

- จิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์
- มองกันและกันในทางที่ดี มองข้อดี และละทิ้งข้อเสียของผู้อื่น
- ละมโนทุจริต 3 อย่าง คือ โลภอยากได้ของผู้อื่น พยาบาทปองร้าย และเห็นผิดจากทำนองคลองธรรม

4) สาธารณโภคี

ความดีปฏิบัติด้วยการให้ การแบ่งปัน เจือจุนสิ่งของให้ผู้อื่นใช้สอยด้วยความชอบธรรม มีจิตเสียสละ ไม่ห้วงของ นำมาบริโภคใช้สอยร่วมกัน จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ เกื้อหนุนในการอยู่ร่วมกัน ดังคำกล่าวบาลีที่ว่า “ ททมาโน ปิโย โหติ ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก ” (องฺ.ปญฺจก. (ไทย) 22/37/44) ซึ่งสรุปได้เป็นข้อ ดังนี้

- แบ่งปันกันกินกันใช้
- การเสียสละให้เป็นของส่วนกลางใช้สอยร่วมกัน

5) สีลสามัญตา

ความดีปฏิบัติด้วยการประพฤติเสมอกันด้วยศีล ไม่ทำตนให้เป็นที่รังเกียจของหมู่คณะ และเคารพกฎระเบียบของสังคม มีความประพฤติสุจริตทางกาย และวาจา ซึ่งสรุปได้เป็นข้อดังนี้

- การประพฤติสุจริตที่ดีงาม
- ปฏิบัติตามระเบียบวินัยที่หมู่คณะวางไว้
- ทำตนไม่ให้เสื่อมเสียเป็นที่รังเกียจของหมู่คณะ

6) ทิฏฐิสามัญญตา

ความดีปฏิบัติด้วยการประพฤติเสมอกันด้วยความคิดเห็น มีความความคิดเห็นที่ดีเสมอเหมือนกันกับผู้อื่นในสังคม มีอุดมการณ์ทัศนคติที่ดีเดียวกัน ไม่ใช่ความเห็นที่ก่อให้เกิดปัญหาและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสรุปได้เป็นข้อ ดังนี้

- รับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น
- มีความเห็นชอบในทางที่ดีร่วมกัน
- ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ
- ไม่สร้างประเด็นที่เป็นเหตุการณ์ทะเลาะวิวาท (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551, หน้า 233-234)

2.1.5 หลักธรรมที่เกื้อหนุนต่อหลักสาราณียธรรม

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม หลักธรรมหนึ่ง ๆ ที่พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติขึ้น หลักธรรมของพระพุทธเจ้าย่อมมีธรรมอื่นรายรอบหลักธรรมหลักอยู่เสมอ ซึ่งเป็นเหตุเป็นผลกัน อย่างหลักสาราณียธรรมเองก็เช่นเดียวกัน ที่มีหลักธรรมที่ส่งเสริมเกื้อหนุนกัน ดังนี้

1) หลักพรหมวิหารธรรม

พรหมวิหารธรรม หมายถึงธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐดั่งพรหม, เป็นธรรมที่เป็นหลักประพฤติอันประเสริฐบริสุทธิ์ การปฏิบัติตามหลักธรรมดังกล่าวเป็นหลักประกันการดำเนินชีวิตที่ปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมที่หมดจดและประเสริฐ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2528, หน้า 148-149) ทั้งเป็นธรรมสำหรับผู้ใหญ่ที่ตั้งตนไว้ดั่งพรหม โดยมีองค์ประกอบด้วยธรรม 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548, หน้า 32)

(1) เมตตา ความรักความปรารถนาดีต้องการให้ผู้อื่นมีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ไม่มีเลห์เหลี่ยมต่อกัน มุ่งหวังให้ผู้อื่นได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

(2) กรุณา ความสงสาร ปรารถนาที่จะช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ ต้องการปลดเปลื้องความทุกข์ยากลำบากแก่เพื่อนมนุษย์ มีความเห็นอกเห็นใจสรรพสัตว์ทั้งหลาย เห็นผู้อื่นตกอยู่ในสถานการณ์ลำบากก็อดไม่ได้ที่จะช่วย มีความยินดีในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือสัตว์ต่าง ๆอย่างจริงใจ

(3) มุทิตา ความพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี กล่าวคือมีใจแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายในการดำเนินชีวิตที่ปกติมีความสุข ชื่นชมยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ปราศจากความอิจฉาริษยากันเห็นผู้อื่นดีกว่าตนไม่ได้ แสดงถึงความจริงใจในการส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

(4) อุเบกขา การวางจิตวางใจเป็นกลาง ไม่รักไม่ชัง พิจารณาผู้อื่นด้วยปัญญาว่าสัตว์ทำกรรมอันใด ย่อมได้รับผลเช่นนั้น พิจารณาอย่างสงบไม่เอนเอียงดุจตราชั่งที่เที่ยงตรง วางเฉยเมื่อเราไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ และมิซ้ำเติมทับถมเมื่อผู้อื่นประสบทุกข์หรือทำสิ่งที่ผิดพลาดหรือได้รับความวิบัติใดใด แต่กระทำจิตมิให้ยินดี แม้ความยินร้ายก็ไม่มี (พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), 2541, หน้า 8-9)

สรุปได้ว่า หลักพรหมวิหารธรรมเป็นหลักแห่งการเกื้อหนุนเพื่อนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง เมื่อมนุษย์ต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม มนุษย์ทุกคนต้องการความรักความเอ็นดู ความเอาใจใส่จากผู้อื่น ด้วยการมอบความรักความหวังดีแก่ผู้อื่น กระทำเพียงเท่านี้ก็ทำให้ผู้รับอิ่มใจ มีความสุขและยังสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของเขาไว้ได้ การดูแลเกื้อกูลกันและกันจึงเกิดขึ้นตามมา ซึ่งสอดคล้องกับหลักสาราณียธรรมที่มีหลักพรหมวิหารเป็นหลักสำคัญในการขยายความ ไม่ว่าจะทำสิ่งใดต้องทำด้วยความเมตตากรุณา การมีน้ำใจ หวังประโยชน์สุขให้มีแก่ หมู่คณะ และคนในสังคม ส่งเสริมความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้น เพื่อสันติภาพแห่งสังคม

2) ขันติธรรม

ขันติธรรม หมายถึงความอดทน อดกลั้น เพื่อบรรลุถึงความดีและจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา เป็นกิริยาที่อดทนต่อความโลภ (ความอยาก) โทสะ (ความโกรธ) และโลภะ (ความหลง) เมื่อได้ประสบก็อดทนอดกลั้น เพื่อมิให้ก่อบาปอกุศล อยากล้างผลาญอยากเบียดเบียนผู้อื่น แม้อดทนต่อทุกขเวทนาทางกาย เช่น ร้อน หรือหนาว ก็อดกลั้น ทุกขเวทนาทางใจอย่างการอดทนต่อถ้อยคำที่ไม่น่าชอบใจ ปรารถนาไม่ให้กระทำการใด ๆ ที่เบียดเบียนผู้อื่น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551, หน้า 65) บุคคลผู้มีความอดทน ย่อมไม่มีอันตรายแก่ใคร ๆ มีแต่จะนำประโยชน์สุขมาให้แก่บุคคลผู้ที่คบหาเสวนาด้วยอย่างเดียว เพราะบุคคลผู้มีความอดทน ย่อมเป็นผู้มีมงคลคือเหตุแห่งความเจริญในตนอยู่แล้ว จะประกอบกิจการทุกสิ่งล้วนทำด้วยปัญญาอันประกอบด้วยเหตุผลทั้งสิ้น อีกทั้งเป็นผู้หนักแน่น ไม่หวั่นไหวได้ง่าย

ส่วนบุคคลผู้ที่ไม่มีความอดทน ย่อมตรงกันข้าม คือ เมื่อได้ประสบกับอารมณ์ที่ไม่น่าพอใจเข้า ก็อาจจะแสดงกิริยาอาการอันไม่งาม ไม่น่าชมออกมาได้ทุกเวลา ทุกโอกาสสถานที่ และเมื่อเป็นเช่นนี้ การประกอบกิจการทุกสิ่งทุกอย่าง หรือการคบหาสมาคมกัน เพื่อที่จะให้เกิดประโยชน์สุขต่อกันนั้น ก็ย่อมจะถึงกาลเสื่อมเสียไป ความอดทน

ขันติธรรมมีเป้าหมายที่จะทำลายหรือแผดเผากิเลส ดังพระพุทธพจน์ “ภิกษุในธรรมวินัยนี้พิจารณาโดยแยบคายแล้ว เป็นผู้อดทนต่อความหนาว ความร้อนความหิว กระหาย เหลือบ ยุง ลม แดด และการรบกวนแห่งสัตว์เลื้อยคลาน เป็นผู้อดกลั้นต่อคำหยาบ คำส่อเสียด เป็นผู้อดกลั้นต่อเวทนาทั้งหลาย” (ม.มู. (ไทย) 12/24/24)

สรุปได้ว่า ขันติธรรม เป็นหลักที่ช่วยปกป้องผู้ประพฤติมิให้กระทำชั่วทุจริตเบียดเบียนผู้อื่น ด้วยการอดทน ข่มจิตข่มใจกำจัดความพยาบาทให้สงบลงได้ ชื่อว่า ทมะ กระทำเช่นนี้ได้ ได้ชื่อว่าเป็นผู้มีตบะที่แรงกล้า สามารถอยู่ในสังคมใดใดได้อย่างไร้ปัญหา สังคมใด ๆ ผู้คนไม่รู้จักระงับความไม่พอใจด้วยขันติ สังคมนั้นรังแต่ก่อให้เกิดความขัดแย้งวุ่นวาย ทะเลาะวิวาท เพราะกิเลสของตน ถือมานะเป็นใหญ่ภายในใจ ไม่ยอมอะไร ๆ ง่าย โต้ตอบทุกการกระทำที่ ไม่พอใจ ทำให้ขาดสติในการดำเนินชีวิต คนในสังคมจึงต้องประกอบตนให้อยู่ในขันติธรรม เพื่อการสร้างความสงบสุขเพื่อส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับหลักสาราณียธรรม ที่คนในหมู่คณะต้องอดทน และยอมรับฟังเข้าใจทำของบุคคลเหล่าอื่น อดทนต่อความเห็นที่มิชอบ เพื่อปิดกั้นความวิวาทเอาไว้ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3) สามัคคีธรรม

ธรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ขาดมิได้คือหลักสามัคคีธรรม ซึ่งหมายถึงความพร้อมเพรียงของหมู่คณะ ซึ่งพระพุทธเจ้าส่งเสริมให้ภิกษุมีความพร้อมเพรียงสามัคคีกัน เมื่อสามัคคีธรรมเกิดขึ้น จะสร้างความเลื่อมใสให้แก่หมู่คณะได้ ทั้งยังเป็นเกาะป้องกัน ยากที่ใครใครจะมาทำลายโจมตีให้พินาศ ไม่ว่าจะเป็นสงฆ์หรือคฤหัสถ์ ก็ต้องการธรรมข้อนี้ในการอยู่ร่วมกันในสังคม ดังที่พุทธพจน์ที่ว่า “ธรรมอย่างหนึ่ง เมื่อเกิดขึ้นในโลก ย่อมเกิดขึ้นเพื่อเกื้อกูลแก่คนหมู่มาก เพื่อความสุขแก่คนหมู่มาก เพื่อประโยชน์แก่คนหมู่มาก เกิดขึ้นเพื่อความสุขแก่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย”“ธรรมอย่าง

หนึ่ง” ดังกล่าวก็คือ “ความสามัคคี” ธรรมดังกล่าวเป็นเหตุที่ทำให้ผู้คนในสังคมได้รับผลประโยชน์คือความสงบสุขในการอยู่ร่วมกัน (พระศรัณญกมล ภทฺทมงฺคโล (ชนะบุญ), 2564, หน้า 18)

หลักความสามัคคีเป็นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันในสันติวิธี เพราะว่ากระบวนการสันติวิธีจะไร้ความหมาย ถ้าขาดความพร้อมเพรียงหรือสามัคคี ที่เป็นพลังในการผลักดันสังคมจากความไร้ระเบียบโกลาหลไปสู่สังคมสันติภาพ พระพุทธเจ้าเป็นแบบอย่างแนวความคิดนี้ และทรงส่งเสริมการประสานพระภิกษุที่มีความแตกต่างในวรรณะ ลัทธิ และความคิด ให้เกิดเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะ จนเกิดเป็นสังคมสงฆ์ขึ้นมา (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2554, หน้า 149-151)

สรุปได้ว่า หลักสามัคคีธรรมมีความสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคมไม่ว่าสังคมใดใดต้องอาศัยสามัคคีธรรมในการยึดโยงจิตใจให้ทำสิ่งใดพร้อมเพรียงกัน เพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม และเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักสาราณียธรรม ธรรมอันเป็นไปเพื่อความสามัคคี นั่นคือจุดมุ่งหมายของหลักธรรมดังกล่าว สาราณียธรรมจึงเกื้อหนุนความสามัคคี ความสามัคคีก็เกื้อหนุนสาราณียธรรม นั้นเป็นเพราะโดยนัยความหมายคือสิ่ง ๆ เดียวกัน มิอาจแบ่งแยกได้ ดังนั้น สังคมใดใดควรปลูกฝังความรักใคร่สามัคคีให้เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์สุขแก่คนหมู่มากตามที่พระพุทธเจ้าได้ตรัสเอาไว้

4) ฆราวาสธรรม

ฆราวาสธรรม คือหลักธรรมที่เอื้อประโยชน์ การการดำรงชีวิตอยู่ครองเรือน เป็นหลักที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ และจริงใจต่อผู้อื่น เป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญในการสร้างรากฐานแห่งความสัมพันธ์ (พระครูสังฆรักษ์อภิชาติสนฺติกโร (เดชชัย), 2555, หน้า 39) การมองความซื่อสัตย์และจริงใจให้แก่กัน เป็นการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจกัน ไม่ระแวดระวังกันและกัน (สิบตำรวจโทหญิง มารินทร์ พลพัฒน์, 2556, หน้า 57) เพราะประกอบด้วยปฐมธรรมแห่งฆราวาสธรรมคือ สัจจะ ซึ่งองค์ประกอบของฆราวาสธรรมมี 4 อย่าง ดังนี้

(1) สัจจะ หมายถึง ความจริงแท้ ความเที่ยงตรง ความซื่อสัตย์ ไม่เท็จไม่หลอกลวงผู้อื่น จริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีความประพฤติประกอบด้วย 5 อย่าง (บุญมี แท่นแก้ว, 2541, หน้า 119-124)

- ความจริงใจต่อตนเอง
- ความจริงใจต่อผู้อื่น
- ความจริงใจต่อการงานที่ทำ
- ความจริงใจในการดำเนินชีวิต (วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก, 2542, หน้า 24-28)

(2) ทมะ หมายถึง ความรู้จักข่มจิตข่มใจ ไม่ให้กระทำตามความต้องการที่ไม่ดีของตนเอง ให้ไปทำความเดือดร้อน ต้องใคร่ควรถึงประโยชน์และโทษอยู่เสมอในการกระทำการใด ๆ คิดก่อนทำอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์เองให้สงบรำงับด้วยสติสัมปชัญญะ (บุญมี แท่นแก้ว, 2541, หน้า 119-124) ต้องเรียนรู้ในการฝึกฝน ดังนี้

- ฝึกฝนตนเอง
- ฝึกบังคับควบคุมอารมณ์ของตนเอง
- ฝึกปรับตัวเพื่อสังคมส่วนรวม
- ฝึกยอมรับในเหตุผล
- ฝึกมองเห็นประโยชน์ที่จะตามมา (สิบตำรวจโทหญิงมารินทร์ พลพัฒน์, 2556, หน้า 57)

(3) ขันติ หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อความลำบากในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ที่ต้องพบเจอกับความตรากตรำหรือเรื่องเหนื่อยใจต่าง ๆ ซึ่งในการอยู่ร่วมกันนั้นขันติเป็นสิ่งที่ป้องกันความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ยังปัญหาไม่ให้เกิดในหมู่คณะ สามารถจำแนกขันติความอดทนได้ 4 กรณี ดังนี้

- ขันติความอดทน ความอดกลั้นต่อความลำบาก ตรากตรำทางกาย อันเกิดจากความร้อนความหนาวความหิวกระหายและความเหนื่อยล้า
- ขันติความอดทน ความอดกลั้นต่อทุกขเวทนาทางกายอันเกิดจากความเจ็บไข้ได้ป่วย
- ขันติความอดทน ความอดกลั้นต่อความเจ็บใจ อันเกิดจากวาจาหยาบคายเสียดสีคำกล่าวล่วงเกินให้เสียหาย
- ขันติความอดทน ความอดกลั้นต่อความเจ็บใจ อันเกิดจากวาจาหยาบคายเสียดสีคำกล่าวล่วงเกินให้เสียหาย (พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี, 2551, หน้า 175-176)

(4) จาคะ หมายถึง การเสียสละ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละสิ่งของให้แก่ผู้อื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวเห็นแก่ตัว เป็นที่พึ่งพาอาศัยของเพื่อนยามเพื่อนเดือดร้อน ซึ่งการสละนั้นมี 2 อย่าง คือ

- การเสียสละทางด้านวัตถุ คือสิ่งของเพื่อลดความตระหนี่ และเอื้อเฟื้อให้ผู้อื่น
- การเสียสละทางอารมณ์ คือละทิ้งอารมณ์อกุศล หรือกิเลส ที่เกิดขึ้น ที่เป็นไปเพื่อการวิวาทออกจากจิตใจเมื่อมีการกระทบ (สิบตำรวจโทหญิงมารินทร์ พลพัฒน์, 2556, หน้า 59)

สรุปได้ว่า หลักฆราวาสธรรมเป็นที่เกื้อหนุนการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมที่ปรารถนาความสงบสุข ด้วยความจริงใจ ความข่มใจ ความอดทน และการเสียสละที่ทุก ๆ สังคมต้องการ หลักฆราวาสธรรมดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในหลาย ๆ กรณีในการอยู่ร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้ง วิวาทกัน แต่จะแทนที่ด้วยความรักความสามัคคีแก่กันด้วยหลักธรรมนี้ ซึ่งสอดคล้องกับสาราณียธรรม ที่เกื้อหนุนความสามัคคีให้มั่นคงขึ้นด้วยธรรมแวดล้อมที่มีชื่อว่า “ฆราวาสธรรม”

5) ศีล 5

ศีล 5 เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานของมนุษย์ สังคมมนุษย์ย่อมประสบแต่ความขัดแย้งไม่เว้นว่าง มนุษย์จึงต้องแสวงหาวิธีข้อปฏิบัติเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ศีล จึงเป็นแนวทางหลักที่เป็นกฎที่ดีเยี่ยม เนื่องจากความเป็นมนุษย์ต้องเคารพสิทธิซึ่งกันในศักดิ์ศรีความเป็น

มนุษย์ ให้มนุษย์ละเว้นธรรม 5 อย่างที่เรียกว่า เบญจศีล และประพฤติธรรม 5 อย่าง ที่เรียกว่า เบญจธรรม ได้แก่ 1) เมตตา กรุณา 2) สัมมาอาชีวะ (เลี้ยงชีพสุจริต) 3) กามสังวร (สำรวมในกาม) 4) สัจจะ (จริงใจ) 5) สติสัมปชัญญะ ทั้งเบญจศีลและเบญจธรรมเป็นหลักธรรมที่คู่กัน ศีลยังแสดงมุมมองให้เห็นถึงสันติภาพทางด้านต่าง ๆ ได้ดี (พระศรัณญกมล ภทฺทมงฺคโล (ชนะบุญ), 2564, หน้า 21)

สรุปได้ว่า ศีลเป็นหลักประกันการใช้ชีวิตของมนุษย์ทั้งด้านร่างกาย และทรัพย์สิน ต่างคนต่างเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ไม่ทำการละเมิดกันและกัน เพื่อรักษาความอิสระภาพของชนทั้งหลาย ศีลจึงเป็นข้อปฏิบัติให้เกิดเป็นความปกติของมนุษย์ที่ไม่เบียดเบียนกันและกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ หากขาดศีลไปเสียแล้ว โลกก็จะเกิดความวุ่นวายขัดแย้งกันอย่างทุกวันนี้ ที่สถานการณ์ต่างที่เกิดขึ้นบนโลกเกิดความขัดแย้ง สู้รบกันไม่มีใครยอมใคร กระทำดังกล่าวอย่างนี้จะคาดหวังทำให้สังคมสงบสุขได้อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับหลักสาราณียธรรมที่ทุกคนต้องมีศีลเสมอกัน กระทำการใด ๆ ก็ไม่เป็นโทษแก่ตนเองและผู้อื่น สิ่งใดควรละเว้นก็ต้องละเว้นเพื่อประโยชน์สุขในหมู่คณะส่วนรวมเป็นสำคัญ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

เราปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการบริการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเชิงการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจของผู้คนที่รับบริการ และองค์กรหรือผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการผู้คนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั่วถึง และเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้รับได้อย่างเต็มที่ ความสำคัญดังกล่าวจึงนำไปสู่การออกแบบทฤษฎี หรือหลักการดำเนินการบริการที่ดี เพื่อเป็นแบบแผนขัดเกลาผู้ให้บริการให้นำไปสู่ความประทับใจของผู้รับบริการ ดังทฤษฎีต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมาย **“การบริการ”** ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

“การบริการ” เป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม แต่เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ กับผู้ให้บริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการบางอย่างเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ อันนำไปสู่ความประทับใจที่ได้รับบริการนั้น ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่มุ่งเน้นสิ้นค้าที่ผู้ซื้อชอบและมีความสุขที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549, หน้า 7)

วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้กล่าวว่า **“การบริการ”** เป็นสิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมไปได้ง่าย การบริการจัดทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับหรือลูกค้า เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ **“การบริการ”** ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้อำนวยความสะดวกขึ้นรวมกับสินค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่า การกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ว่า กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

คริสโตเฟอร์เอช เลิฟล็อค และลอเรน ไรท์ (2546, หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการเป็นการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งกระทำให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่าการกระทำนั้นมาพร้อมกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม แต่การกระทำนั้น ๆ ก็เป็นนามธรรมและ ไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมที่สร้างคุณค่าและอำนวยคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าทางในทางเศรษฐกิจ ในกาลเทศะเฉพาะแห่ง

Kotler (1994, pp. 464-468, อ้างถึงใน เกศรา จันทร์จรัสสุข, 2555, หน้า 15) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่กิจการหนึ่งนำเสนอให้กลุ่มบุคคลหนึ่ง เป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่ผูกมัดความเป็นเจ้าของ อาจจะมาพร้อมกับสินค้าหรือไม่ก็ได้

ดังนั้นความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าการบริการมีความสำคัญไม่น้อยในกิจการงานหนือหน่วยงานต่าง ๆ ที่พึงพาการให้บริการไม่ว่าจะเป็นองกรรัฐหรือเอกชน โดยเฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่ต้องจัดการบริการโดยไม่หวังผลกำไรเป็นเงิน แต่หวังเพียงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการการกระทำที่เป็นนามธรรม แต่สัมผัสได้ด้วยใจ โดยการประพฤติปฏิบัติของฝ่ายหนึ่ง (ผู้ให้บริการ หน่วยงาน องค์กร หรือกิจการงานต่าง ๆ กระทำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง (ผู้รับบริการ ผู้คน ประชาชน หรือหน่วยงานด้วยกันเอง) ซึ่งเป็นกระบวนการอำนวยความสะดวกที่มาพร้อมกับสินค้าหรือไม่ก็ได้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บรรลุผลสำเร็จ และให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ นำมาซึ่งความไว้เนื้อเชื้อใจในผู้ให้บริการขององค์กรกิจการงานต่าง ๆ จนเกิดเป็นความศรัทธา และดึงดูดผู้รับบริการหน้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เป็นผลทำให้เกิดความสำเร็จและพัฒนาขององค์กรกิจการนั้น ๆ ได้

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการเป็นเครื่องมือที่สำคัญในงานด้านต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือกระทำการสิ่งใดที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การบริการเป็นเครื่องมือที่ใช้ทั้งภาคเอกชนและภาคราชการ การจำหน่ายสินค้าใดก็ต้องมีการให้บริการอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจบริการ ตัวการบริการเองก็คือสินค้าอย่างหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจด้วยการบริการที่ดี จึงสามารถทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ธุรกิจการค้าต้องเกิดการขายซ้ำจึงสามารถจะดำรงอยู่ได้ โดยต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ ด้วยการใช้

การบริการเพื่อผูกใจชักชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการซ้ำอีกรอบ และต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาธุรกิจหรือองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 14-15) ความสำคัญของการบริการประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

1) การบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการประทับใจ และชื่นชม ต่อผู้ให้บริการและองค์กรนั้น ทั้งจะก่อให้เกิดความนิยม ระลึกถึง และมารับบริการอีกครั้ง อีกทั้งจะมีการบอกกันปากต่อปาก แนะนำ ชักชวนกันมารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

2) การบริการที่ไม่ดี ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะตรงกันข้ามกับการบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ หรือไม่พึงพอใจ จนทำให้องค์กรหรือหน่วยงาธุรกิจนั้นเกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง และศรัทธาจากผู้รับบริการ จากการบอกกันปากต่อปากเช่นเดียวกัน ส่งผลให้องค์กรนั้นล้มเหลวได้

2.2.3 คุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดี

คุณลักษณะหรือคุณสมบัติมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะบ่งบอกถึงลักษณะที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมาก ดังนั้นจึงต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานด้านบริการ ดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

นวลอนงค์ วิเชียร (2549, อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561, หน้า 23) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้บริการที่ดีควรมีลักษณะ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านบุคลิก

ผู้บริการที่ดีจะต้องมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล้ว ว่องไว มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ เพื่อสร้างเสน่ห์ให้กับตัวผู้ให้บริการ ทั้งต้องมีสุขภาพจิตที่ดี สามารถรับความกดดันของงานได้ดีเยี่ยม ซึ่งงานบริการต้องใช้แรงกาย และแรงใจบริการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่

ผู้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี มีท่าทีและการวางตัวให้เหมาะสม สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นมิตร น่าคบหา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นยอมรับ พึงพอใจต่อการบริการนั้น ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องวัดความสำเร็จได้อย่างดีเยี่ยม

ผู้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติที่ดี และภาคภูมิใจต่อการเป็นบริกร ตั้งใจบริการและพยายามให้งานที่ทำบรรลุผลสำเร็จให้ได้มากที่สุด และความสำเร็จนี้เอง ถือว่าเป็นรางวัลทางใจของบริกรที่แท้จริง

ผู้บริการต้องสามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ และทุกบุคคล โดยสามารถควบคุมอารมณ์ อดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจ เพื่อพยายามสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งต้องรู้จักสังเกต และมีความยืดหยุ่น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้ได้

2) ความรู้ความสามารถและทักษะ

ผู้บริการควรสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมกับฐานะงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ที่สำคัญต่องานและการดำเนินชีวิต

ผู้บริการที่ดีต้องผ่านประสบการณ์การให้บริการมาก่อน และสามารถนำประสบการณ์เหล่านั้นมาปรับใช้ในการทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์จะสามารถรับผิดชอบงานได้ดีว่าผู้มีประสบการณ์น้อย

ผู้บริการที่ดีควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย ติดต่อผู้คนมากหน้าหลายตา จะต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ โดย การแสดงออกสื่อสารออกมาที่เป็นไปในทางที่ดี ส่งเสริมความประทับใจให้มีแก่ผู้รับบริการ

ผู้บริการที่ดีควรมีทักษะการให้บริการเฉพาะทาง ที่จำเป็นต่อลักษณะงานนั้น ๆ เช่น การบริการในโรงแรม การบริการบนเครื่องบิน หรือการบริการอื่น ๆ จะมีลักษณะงานและความรู้ที่ใช้ในการทำงานที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน เพื่อให้การทำงานปราศจากอุปสรรค และความผิดพลาดขึ้น และเพื่อให้การบริการนั้นบรรลุผลสำเร็จได้

สรุปได้ว่า จากคุณสมบัติดังกล่าวจะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยม อย่างไรก็ตาม คุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝน และเกิดจากการฝึกฝนทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการ องค์กร หน่วยงาน หรือธุรกิจต่าง ๆ ควรมีการอบรมผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้การบริการดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลายและแตกต่างกันได้ดีอยู่เสมอ

2.2.4 ลักษณะของงานบริการ

งานแต่ละงานจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามแต่ละเป้าหมายของงานนั้น ๆ ลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์ของงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย โดยเฉพาะงานบริการก็จะมีลักษณะงานดังต่อไปนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) ได้กำหนดลักษณะงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีความต้องการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการสิ่งใด เมื่อไร

2. งานบริการเป็นงานที่กำหนดปริมาณที่แน่นอนไม่ได้ นอกจากการคาดเดาการมาใช้บริการของผู้รับบริการ ที่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการเอง

3. งานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่มีสินค้า เพียงแค่เป็นการปรนนิบัติให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และรู้สึกประทับใจที่มาใช้บริการ คุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

4. งานบริการเป็นลักษณะที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้ทันที ผู้รับบริการต้องการสิ่งใดอย่างไรก็ต้องสามารถปฏิบัติได้ทันที และต้องตรงตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนด

โลกในยุคต์ปัจจุบันมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้การบริการต้องปรับตัวให้ทันโลกที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว **สุพรรณี อินทร์แก้ว** (2549, อ้างถึงใน ศุภชัย ไชยาแจ่ม, 2560 หน้า 7) จึงแบ่งรูปแบบเฉพาะของการให้บริการออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การบริการด้วยคน หรือพบหน้ากัน (Face to face) วิธีนี้เป็นวิธีการบริการแบบทั่วไปได้ผลได้ดีที่สุด เนื่องจากการบริการที่ดีต้องบริการด้วยหัวใจและความรู้สึก การใช้คนในการให้บริการจึงมีความสำคัญ ที่คนสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับผู้รับบริการได้ดีและยังสามารถรับรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการได้ดี นำมาซึ่งการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยมกอปรกับได้รับความรู้สึกประทับใจเป็นผลตอบแทนสำหรับผู้ให้บริการ และสามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ แต่วิธีการนี้ยังมีข้อเสียก็คือการให้บริการในแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันเนื่องจากการให้บริการในแต่ละครั้งอาจไม่เหมือนกัน และอาจไม่สม่ำเสมอ

2. การบริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการให้บริการถือว่าเป็นการปรับตัวที่ดี เนื่องจากโลกปัจจุบันต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยให้ผู้รับบริการสามารถบริการตนเอง (Self Service) เป็นการลดต้นทุนการรับจ้างคนมาทำหน้าที่บริการการบริการในแต่ละครั้งก็มีมาตรฐานเท่ากันอีกด้วย แต่ข้อเสียคือการบริการดังกล่าวไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

ลักษณะเฉพาะของการให้บริการในอีกมิติหนึ่งที่ทำให้เราเข้าใจการปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการมากขึ้น ซึ่งมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความรู้สึกแบบใดก็สามารถรู้สึกได้ทันที ทั้งด้านดีหรือไม่ดี เพราะการบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก ถ้าดีก็เป็นผลดีกับองค์กร ถ้าไม่ดีก็เป็นผลเสียกับองค์กร สามารถกล่าวได้ว่าการให้บริการเป็นหน้าตาให้กับองค์ก็ว่าได้

2. การให้บริการสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเวลา ไม่มีเวลาเฉพาะ

3. ผลของการบริการผูกพันกับองค์กร ถ้าบริการดีก็ดี แต่ถ้าไม่ดีก็เป็นผลเสีย

4. ถ้าเกิดความผิดพลาดต้องชดเชยเพื่อบรรเทาความไม่พอใจ การชดเชยเป็นการลดความไม่พอใจลง แต่ไม่สามารถกลับมาดีได้ดังเดิม

5. การบริการสามารถสร้างเจตคติที่ดีแก่ผู้รับบริการได้

6. การบริการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีขององค์กรได้เป็นเวลานาน ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีนั้นจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการครั้งแรกอย่างไม่มีลืม ดังนั้นการสร้างความประทับใจแรก (First Impression) จึงมีความสำคัญอย่างมาก ต่อการพัฒนาการบริการขององค์กร

7. การบริการจะเห็นความผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความละเอียดและระมัดระวังให้มาก

8. การบริการต้องการคนที่ได้รับการอบรมและมีจิตสำนึก ทัศนคติที่ดีในการบริการ

9. คนบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกถึงภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดี (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554, หน้า 11-12)

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12-15) ได้แสดงลักษณะของการบริการ ซึ่งแตกต่างจากการขายสินค้าไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นรูปธรรม ไม่มีรูปร่างและตัวตน แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก จึงต้องตัดสินใจโดยการคิด และคำบอกเล่า หรือประสบการณ์ที่ตนเคยประสบ

2. การบริการไม่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการถูกส่งต่อผ่านทางคน ซึ่งคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปและการบริการในแต่ละครั้งอาจจะไม่เหมือนกัน ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ เหมือนกับการกำหนดมาตรฐานสินค้าให้เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หากไม่มีการมาใช้บริการการเตรียมการใด ๆ เพื่อให้บริการก็เปล่าประโยชน์

4. การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลักในการให้บริการ เพราะคนมีความรู้สึกนึกคิดและสามารถถ่ายทอดและรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการได้ ทำให้สามารถเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

5. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) เพราะเป็นกระบวนการปรนนิบัติระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการตามเวลาและสถานที่ที่กำหนด โดยไม่สามารถนำติดตัวไปได้ นำไปได้เพียงความรู้สึกชอบและไม่ชอบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการเท่านั้น

6. คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ดีอีกด้วย กอปรกับการบริการด้วยคนที่ต้อนรับอย่างดีเยี่ยม ทำให้ช่วยยกระดับการบริการให้สูงขึ้น

7. การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถแบ่งแยกได้ นั่นคือกระบวนการที่กระทำกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้

สรุปได้ว่า ลักษณะการบริการ มีลักษณะที่ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด ด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของการบริการ ทั้งด้านจิตใจของผู้ให้บริการ กอปรกับปัจจัยทางกายภาพภายนอกที่ต้องส่งเสริมผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจ และชักนำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง

2.2.5 องค์ประกอบของระบบบริการ

การบริการมีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำให้การบริการนั้นประสบผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ยินดีเข้าใช้บริการ

2. ผู้ให้บริการ หรือ บริกร คือ ผู้ที่ปรนนิบัติผู้รับบริการผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

3. องค์การบริการ หมายถึงองค์กร หน่วยงาน หรือธุรกิจต่าง ๆ ที่ให้บริการ

4. ผลิตภัณฑ์บริวาร หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้หรือกระบวนการการให้บริการ

5. สภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.6 พฤติกรรมของการบริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, หน้า 146) มีความเห็นว่า พฤติกรรมของการบริการที่พึงประสงค์ มีความสำคัญต่อการวางทิศทางการพัฒนาการบริการเป็นอย่างมาก เป็นรากฐานที่สำคัญของการฝึกพนักงานบริการให้เดินไปตามแบบแผนที่วางไว้ตามความคาดหวังขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าองค์กรมีการอบรมหรือสื่อสารให้พนักงานบริการมีความเข้าใจแนวทางและเป้าหมายของงาน จะทำให้ผู้บริการปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์มีดังนี้

1. มีความเข้าใจผู้รับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ใส่ใจทุกปัญหาและทุกรายละเอียด
2. ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสุดความสามารถ
4. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. รักษาการบริการที่ดีอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
6. เป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

การปฏิบัติตนในการให้บริการ เป็นแนวทางการสร้างความประทับใจจากผู้รับบริการถึง ผู้ให้บริการแสดงออกมาทางกาย ทางวาจา และทางใจ ดังนี้

ทางกาย เป็นลักษณะทางกายภาพภาพนอกที่ส่งเสริมการบริการที่ดี โดยต้องทำตนเองให้แข็งแรงสดใสอยู่เสมอด้วยอาการกระตือรือร้นกระปรี้กระเปล่า การวางตัวเหมาะสม ยินดีในการช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ยิ้ม ไหว้ และทักทายด้วยกิริยาที่สุภาพอ้อนน้อม เปิดเผย และจริงใจต่อผู้รับบริการ

ทางวาจา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ใช้ถ้อยคำที่น่าฟังเหมาะสม ไพเราะชัดถ้อยชัดคำ พูดให้น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดตำหนิ ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ทางใจ ทำจิตใจให้สดชื่นแจ่มใส มีจิตสำนึกในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์จิตใจของตนให้เป็นปกติเมื่อพบปะผู้คน และไม่แสดงอาการคขุ่นเคืองให้ปรากฏ มีสมาธิและสติกับการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554, หน้า 18)

สิ่งที่ควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนสูง ถ้าทำดีก็ดีไป แต่ถ้าทำไม่ได้ก็ต้องถูกตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการคนมีความอดทนและมีความรับผิดชอบสูง จิตใจเด็ดเดี่ยว เห็นได้จากกรณีศึกษาทั่วไปสำหรับผู้ให้บริการต้องเป็นที่รองรับอารมณ์ของผู้รับบริการในบางครั้ง ทำให้จิตใจเศร้าหมอง เสียอกเสียใจ ร้องไห้ ในทางกลับกันบางคนก็ปัดความรับผิดชอบให้ผู้อื่น ทั้งที่เป็นความรับผิดชอบของตน ดังนั้นงานบริการจะต้องทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องเข้าใจบริบทที่เกิดขึ้นและต้องยอมรับว่าเป็นสิ่งที่อาจจะเกิดได้ เผื่อใจและทำใจไว้แต่เนิ่น ๆ และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ แน่นอนว่าการจะทำให้ผู้บริการทุกระดับเกิดความประทับใจนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย และยากลำบาก แต่ก็สามารถทำได้ที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พอใจ และพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554, หน้า 19)

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก จึงต้องระวังกิริยาที่เพิกเฉยที่อาจเกิดขึ้น

2. ให้บริการโดยไม่ใส่ใจรายละเอียดและขาดตกบกพร่อง เพราะเมื่อเกิดขึ้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรให้เกิดความเสียหายได้

3. การทำงานล่าช้า เป็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นบ่อยในสถานองค์กรต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเสียหายได้

4. ใช้กริยาวาจาที่ไม่เหมาะสม ที่เกิดจากการควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการเสียความรู้สึก

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง เป็นข้อที่รวบยอดสรุปเป็นข้อเดียว ซึ่งเกิดได้จากหลายกรณี

ดังนั้นองค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องช่วยกันสอดส่องดูแลอบรมตักเตือนซึ่งกันและกันในยามที่เกิดความผิดพลาด เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่และมีคุณภาพ การพัฒนาระบบการบริการขององค์กร มีดังนี้

- จัดระบบการทำงานที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก โดยลดขั้นตอนสร้างความสะดวกให้เกิดขึ้น
- จัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เรียบง่าย เป็นแนวทางให้ผู้รับบริการดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวกสบาย
- เรียนรู้สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
- มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการทำงานบริการให้ดีขึ้น เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีและยั่งยืนให้แก่องค์กรต่อไป (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554, หน้า 19)

พฤติกรรมการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมการพัฒนาการบริการในบุคคลากรสายงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสายงานราชการ ซึ่งเป็นสายงานที่ต้องให้บริการประชาชนอย่างไม่หวังผลตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในตัวองค์กรก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการด้วยเช่นกัน หรืออาจถือได้ว่าพฤติกรรมการให้บริการเป็นหน้าตาขององค์กรประชาชนที่เข้ามาใช้บริการควรเกิดความประทับใจในการรับบริการ

2.1.7 การบริการสู่ความเป็นเลิศ

การบริการสู่ความเป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงเรื่องอื่น ๆ อีก ดังนี้

- ผู้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) ในงานที่ทำเป็นอย่างดี โดยเฉพาะสามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ถูกต้องแม่นยำในเรื่องที่ตนรับผิดชอบที่สามารถนำเสนอให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างง่ายดาย เพื่อความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

- ผู้บริการต้องช่างสังเกต (Observe) ความช่างสังเกตมีผลต่องานมาก เนื่องจากคนช่างสังเกตจะสามารถรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยม และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้อย่างทันท่วงที

- ผู้บริการต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมนี้จะทำให้ผู้รับบริการเห็นถึงความใส่ใจช่วยเหลือด้วยความยินดีของผู้บริการ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

- ผู้บริการต้องกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย (Manner) เป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของการบริการ ซึ่งกิริยาวาจาที่แสดงออกมาพร้อมกับความรู้สึกนึกคิดที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

- ผู้บริการต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การบริการควรมีการพัฒนาที่เกิดจากความคิดใหม่ ๆ ของผู้บริการเองเพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยไม่ยึดกับการทำแบบเดิม ๆ

- ผู้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนให้ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา และแตกต่างกัน การให้บริการต้องมีความแตกต่างผู้บริการอาจจะต้องรับมือกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ไม่น่าพอใจบ้าง และผู้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนให้ได้

- ผู้บริการต้องมีสติในการแก้ไขปัญหา (Calmness) เมื่อปัญหาเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ด้วยเหตุเร่งด่วน หรือเรื่องใดก็ตาม ผู้ให้บริการต้องมีสติ ไล่เรียงวิเคราะห์ถึงเหตุผลที่เกิดขึ้น และหาทางเลือกแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ

- ผู้บริการต้องมีเจตคติที่ดีต่อการบริการ (Attitude) เนื่องจากเจตคดีที่ดีจะนำมาซึ่งความยินดี ความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้

- ผู้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ผู้รับบริการต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะประสบปัญหาใด ๆ ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญ (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554, หน้า 13-14)

เสรี วงพงษ์ (2558, หน้า 66) กล่าวว่า แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศมีวิธีการการพัฒนา ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรให้มากขึ้น สามารถตอบปัญหาผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

- สร้างจิตสำนึกของการบริการให้เกิดขึ้นมีแก่ผู้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความประทับใจมากที่สุด

- เพิ่มทักษะทางด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

- ให้ผู้บริการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ปลูกฝังให้รักองค์กรและมีความรับผิดชอบต่อองค์กร เพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร

- สนับสนุนให้ประเมินผลการบริการด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถรับรู้ผลของการบริการ และนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาการบริการต่อไปในอนาคต

ประเด็นที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร

กล่าวคือ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้มีความเหมาะสมในการให้บริการ และมีความสะดวกสบายในการบริการ ประกอบกับบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการ จะทำให้ผู้บริการมีความรู้สึกต้องการทำงานด้วยความสุขและพร้อมต่อการบริการอยู่ตลอดเวลา

ประเด็นที่ 3 ด้านกระบวนการและลดขั้นตอนการทำงาน

กล่าวคือ มีการกำหนดหรือใช้หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการตัดลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็นออกเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการบริการ และลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการได้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปได้ว่า จากความหมายและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งส่วนราชการและเอกชน มุ่งเน้นการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจหรือประทับใจ เพื่อที่จะชักนำประชาชนให้เข้ามารับบริการซ้ำอีกหลาย ๆ ครา บางองค์กรต้องการผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา เพราะเป็นหัวใจหลักในธุรกิจ เนื่องจากเป็นที่มาของรายได้และช่วยส่งเสริมให้องค์กรนั้นเจริญรุ่งเรืองมั่งคงอยู่ได้ ในทางกลับกับถ้าการบริการไม่ดีแล้วไซร้ ผลที่ตามคือความล้มเหลวขององค์กร เพราะจะไม่มีใครมาใช้บริการในองค์กร ธุรกิจนั้น ๆ อีกต่อไป งานบริการจึงถือเป็นหัวใจหลักของงานทั้งปวงก็ว่าได้

2.1.8 การให้บริการประชาชนของภาครัฐในเชิงการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของภาครัฐนั้น เป็นการบริการที่ไม่หวังผลกำไรเป็นสำคัญ แต่หวังเพียงความพึงพอใจของประชาชนเท่านั้น เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” การบริการสาธารณะ เป็นกระบวนการที่มีหน่วยงานรับผิดชอบคือหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อดำเนินการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ การบริการประชาชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง ทั้งผู้ให้บริการอย่างบุคลากรของรัฐต้อง

บริการประชาชนอย่างมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพขึ้นต่อไป เนื่องจากองค์กรของรัฐถือประชาชนเป็นหัวใจหลักในการทำงาน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

1) ความหมายของการบริการสาธารณะ

นราธิป ศรีราม (2557, หน้า 1-6) ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ ว่าเป็นกิจกรรมการบริการของรัฐที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่องค์กรปกครองภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมดูแล โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้ทัดเทียมกับอารยประเทศ ซึ่งการบริการสาธารณะมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมต่อสังคม

ประยูร กาญจนดุล (2544, อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 75) ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ ว่าเป็นกิจการที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนและอยู่ในการควบคุมของรัฐฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

Gaston Jeze (1928, อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ปานจันทร์, 2554, หน้า 34) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่จัดทำขึ้น เมื่อเกิดความต้องการจากประชาชนหรือประโยชน์ส่วนรวม ดำเนินการโดยรัฐฝ่ายปกครองที่เป็นผู้ตัดสินใจกระทำผ่านการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 75) ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า การจัดการบริการสาธารณะ รัฐไม่จำเป็นต้องจัดขึ้นเองก็ได้ แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่น ๆ กระทำแทนได้

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม โดยหน่วยงานของภาครัฐที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

2) หลักสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็น กระบวนการที่สำคัญยิ่งในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด หน่วยงานที่จะดำเนินการจัดกิจการนี้ขึ้นต้องยึดหลักเกณฑ์ (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2553, หน้า 351-258) ดังนี้

(1) หลักความเสมอภาค การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ คือ ความเสมอภาค เพราะประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการดังกล่าวเท่าเทียมกันเสมอกันทุกกลุ่มคน ปราศจากการเลือกปฏิบัติของคนบางกลุ่ม

(2) ความต่อเนื่องในการบริการ การจัดบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง หยุดกระทำมิได้ เพราะบางอย่างส่งผลต่อประชาชนอย่างมาก เช่น การหยุดการจัดเก็บขยะของเทศบาล จะทำให้ขยะตกค้างเป็นจำนวนมากและส่งกลิ่นเหม็น ผลทำให้ประชาชนเดือดร้อน หากมีการหยุดดำเนินการจะต้องมีการรับผิดชอบเกิดขึ้น

(3) การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เนื่องจากการบริการสาธารณะบางครั้งต้องประสบปัญหาหรืออุปสรรคบางประการ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของงานที่บริการ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พัฒนาและดีขึ้นอยู่เสมอ เพราะความต้องการของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไปตามยุคสมัย สภาพเศรษฐกิจและสังคม เมื่อความต้องการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะต้องเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชน

3) มาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่น (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2543, อ้างถึงใน ณัทกวี ศิริรัตน์, จักร ศิริรัตน์, พิมพ์รดา ธรรมีภักดี, วิภาดา ผ่องจิต, โชติ บดีรัตน์ และวิภวานี เผือกบัวขาว, 2565, หน้า 135-136) แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

(1) การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Service) เป็นการจัดให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนที่ครอบคลุม และได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการดังกล่าวตามที่กฎหมายหรือกฎระเบียบได้บัญญัติไว้ และได้กำหนดกลไก และวิธีการกำกับดูแล หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์จะปฏิบัติตาม หรือไม่สามารถดำเนินงานได้ ก็ให้ดำเนินการขอประชามติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น และเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐ

(2) การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practice) เป็นบริการเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้พัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน โดยอาศัยความยินยอมสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายบังคับ โดยการให้รางวัล การรับรองคุณภาพ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการริเริ่ม ค้นคว้า และพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนได้

(3) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้รับบริการ (Citizen Charter) เป็นระบบการจัดบริการที่พัฒนาขึ้นในสหราชอาณาจักร เพื่อส่งเสริมคุณภาพของการบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด กฎหมายกำหนดให้ท้องถิ่นจัดทำมาตรฐานการให้บริการของตนเอง และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบสิทธิประโยชน์ของตนเองที่จะใช้บริการ และหน่วยงานท้องถิ่นต้องรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดีอยู่เสมอ ถ้ากระทำไม่ได้ผู้ให้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกร้องค่าเสียหายได้ตามที่กฎหมายกำหนด

4) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการบริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่าน ก็ยังประสบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน สามารถแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ระดับ (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557, หน้า 13-15)

(1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะระดับใหญ่ เป็นปัญหาทางกฎหมายและงบประมาณระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง ที่ส่วนกลางยังไม่สามารถมอบอิสระทางการพัฒนาและตัดสินใจให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ขาดความชัดเจน มีความล่าช้า ซับซ้อนในทางปฏิบัติ และมีสายบังคับบัญชาที่ยืดยาว ทำให้ขาดความคล้องตัวในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

(2) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะระดับเล็ก เป็นปัญหาที่มีสาเหตุมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม ขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน อีกทั้งยังไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการบริการและพัฒนาสาธารณะ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดที่สุด

สรุปได้ว่า องค์กรภาครัฐ หรือท้องถิ่นต้องการการสร้างภาพลักษณ์ความหน้าเชื่อถือผ่านการบริการทั้งนั้น ภาครัฐหรือท้องถิ่นจึงมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นด้านการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป ภาครัฐหรือท้องถิ่นจึงต้องเอาใจใส่การให้บริการประชาชนเป็นพิเศษ เนื่องจากอยู่ในพันธกิจขององค์กร คือการสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนส่วนร่วม ผ่านการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นจะผลงานขององค์กรในการสร้างความศรัทธาเชื่อมั่นแก่ประชาชน ในการเลือกตั้งครั้งต่อไปในกรณีการปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งผ่านความรักความเอาใจใส่ ความเข้าอกเข้าใจ และเข้าถึงใจของประชาชนผู้รับบริการจึงเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองท้องถิ่น

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967, หน้า 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

วิลเลี่ยม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway,1951, pp. 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, 1957, pp. 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขต

พื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้ง และอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮรีส จี. มอนตากู (Haris G. Montagu, 1984, pp. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี้ (Emile J. Sady, อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 4) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว อาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2524, หน้า 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิลเลี่ยม เอ. ร๊อบสัน (William A. Robson, 1953, pp. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในการปกครองตนเอง มีสิทธิและอำนาจตามกฎหมาย เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องกำกับ ดูแล ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, 2518, หน้า 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนิชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self - Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกูล, 2521, หน้า 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งก็คือ การขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2525, หน้า 3)

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระ ของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28-29)

2. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3. รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

1. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

2. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคณารักษ์, 2519, หน้า 98)

3. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรค

สำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535, หน้า 3-4) ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ ฯลฯ

2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากร

ประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุง ท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกูล, 2521, หน้า 10) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

2.4 บริบทพื้นที่ของเทศบาลตำบลคลองแงะ

2.4.1 ด้านกายภาพ (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 1-2)

1. สภาพทั่วไป ลักษณะที่ตั้ง เทศบาลตำบลคลองแงะตั้งอยู่ที่ 48 หมู่ที่ 5 ถนนกอบกุลอุทิศ 3 ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 90170 ครอบคลุม 2 หมู่บ้าน มีหมู่ที่ 5 บ้านคลองแงะ(บางส่วน) และหมู่ที่ 6 บ้านคลองผ่าน มีพื้นที่ 5.30 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากอำเภอสะเดาไปทางทิศเหนือตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ประมาณ 18 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 950 กิโลเมตร

2. อาณาเขต เทศบาลตำบลคลองแงะ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังลา อ.สะเดา จ.สงขลา

ทิศใต้ ติดต่อกับ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังลา อ.สะเดา จ.สงขลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังลา อ.สะเดา จ. สงขลา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ พื้นที่สขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อ.สะเดา จ.สงขลา

3. ลักษณะภูมิประเทศ เทศบาลตำบลคลองแงะมีพื้นที่ 5.30 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทั่วไปโดยเฉพาะที่ตั้งของชุมชนเป็นพื้นที่ราบมีความลาดชันน้อย โดยมีน้ำไหลผ่านในเขตเทศบาลระบายไปสู่คลองอู่ตะเภาทางด้านทิศตะวันตกของชุมชน การตั้งถิ่นฐานของชุมชนจะหนาแน่นบริเวณหมู่ที่ 5 ซึ่งอยู่บริเวณตอนกลางของชุมชนและมีการตั้งถิ่นฐานอยู่ทั่วไปในพื้นที่ด้านตะวันตก

4. ประชากร จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ (ข้อมูลเมื่อ เดือนมิถุนายน 2564) มีจำนวนประชากร 8,236 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4,043 คน เพศหญิง 4,193 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,429 ครัวเรือน

2.4.2 สภาพชุมชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ

ลักษณะชุมชน ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ มีจำนวน 11 ชุมชน จะมีลักษณะเป็นชุมชนกึ่งเมือง กึ่งชนบท บ้านที่อยู่อาศัยในชุมชนจะมีทั้งที่เป็นที่ดินของตนเอง และที่ดินเช่าจากเจ้าของพื้นที่ เช่าที่ดินศาลเจ้า ที่ดินมูลนิธิ ที่การรถไฟ ที่สาธารณะประโยชน์ และเช่าที่เอกชน

1. ด้านเศรษฐกิจ (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 7)

1) ลักษณะทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพค้าขายควบคู่ไปกับการทำสวนยางพาราและสวนผลไม้ เช่น เงาะ ทุเรียน โดยเฉพาะยางพาราซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำทำรายได้ให้กับชุมชนและบางส่วนก็มีอาชีพรับจ้าง

2) การเกษตรกรรม

เทศบาลตำบลคลองแงะ มีสภาพพื้นที่เหมาะสมต่ออาชีพเกษตรกรรม เพราะสภาพเป็นพื้นที่ราบ มีความลาดชัดน้อยกว่า 2 เปอร์เซ็นต์ พื้นที่จึงเหมาะในการทำเกษตรกรรม

ผลผลิตที่ทำกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น ยางพารา มะพร้าว ทุเรียน และเงาะ โดยเฉพาะยางพาราซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญที่ทำรายได้ให้กับราษฎร

3) การพณิชยกรรม

การค้าโดยทั่วไปมีลักษณะการค้าปลีกกระจายอยู่ทั่วชุมชนเป็นส่วนใหญ่ ตลาดเอกชน 1 แห่ง มีตลาดนัดวันเสาร์ขนาดใหญ่ ณ บริเวณตลาดสดเอกชน เนื้อที่ประมาณ 7 ไร่ ติดถนนทางหลวงหมายเลข 42 (คลองแงะ-นาทวี) ซึ่งเป็นตลาดนัดที่มีชื่อเสียง

4) การอุตสาหกรรม

มีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อม จำนวน 6 โรงงาน ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรม คือ ยางแผ่นรมควัน ยางเส้น พลาสติก ทำมีดกรีดยาง และโรงน้ำแข็ง

5) การท่องเที่ยว

มีตลาดนัดวันเสาร์ขนาดใหญ่ เป็นตลาดที่มีชื่อเสียงและเป็นรู้จักกันอย่างแพร่หลาย จำหน่ายสินค้ามือสองหลากหลายชนิด และยังมีร้านค้า ร้านอาหารที่มีชื่อเสียง ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศมาแวะรับประทานอาหาร

6) สวนสาธารณะประโยชน์

สวนสาธารณะประโยชน์ที่อยู่ในความดูแลบำรุงรักษาของเทศบาลมี 1 แห่ง คือ สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระราชินีนาถ เนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน

7) การปศุสัตว์

โรงฆ่าสัตว์ซึ่งเป็นของเทศบาล จำนวน 1 แห่ง

2. ด้านสังคม

1) ชุมชน เขตเทศบาลมีจำนวน 11 ชุมชน

(1) ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ
(2) ชุมชนวัดแม่ชี
(3) ชุมชนบ้านคลองผ่าน
(4) ชุมชนหัวเลี้ยว
(5) ชุมชนแป๊ะกง – ทุ่งยาว
(6) ชุมชนหลังอนามัย
(7) ชุมชนตลาดใต้
(8) ชุมชนป่าพร้าว
(9) ชุมชนตลาดคลองแงะ
(10) ชุมชนหลังตลาดคลองแงะ
(11) ชุมชนโรงฆ่าสัตว์

2) ศาสนา

(1) ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล มีวัดจำนวน 1 วัด ได้แก่ วัดกอบกุลรัตนาราม

(2) ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 15 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลมีมัสยิด จำนวน 3 ได้แก่

1. มัสยิดจริยธรรมบ้านคลองผ่าน

2. มัสยิดใหม่บ้านคลองผ่าน

3. มัสยิดดาริสลาม

(3) ผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลและมีศาลเจ้าจีน มีจำนวน 5 แห่ง

1. ศาลเจ้าแป๊ะกงคลองแงะ

2. ศาลเจ้าไซทีฮุกโจ๊วคลองแงะ

3. ศาลเจ้าแม่เง็กนึ่ง

4. ศาลเจ้าเฮ็กเซียนคลองแงะ

5. ศาลเจ้าฮกเต็กกวนซุนอ๋อง

2.4.3 การเมืองการบริหารของเทศบาลตำบลคลองแงะ

1) หน้าที่และอำนาจของเทศบาลตำบลคลองแงะ จังหวัดสงขลา

เทศบาลตำบลคลองแงะมีหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งตามมาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ดังนี้ มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2565, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565, จาก https://khlongngae.go.th/frontpage) ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 51 ก็ได้

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ตลาด โรงฆ่าสัตว์ ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม สุสานและฌาปนสถาน

(2) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(3) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(4) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(5) เทศพาณิชย์

การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

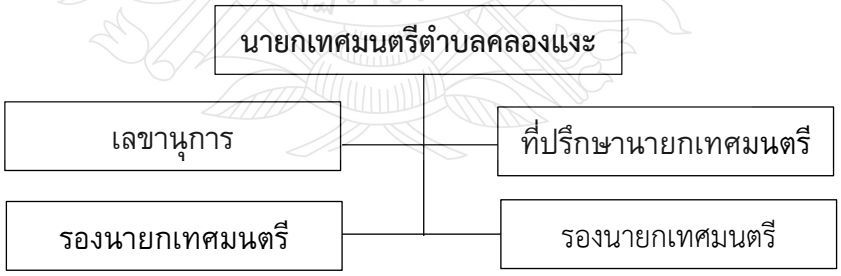
นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542

2) โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารของเทศบาลตำบลคลองแงะ

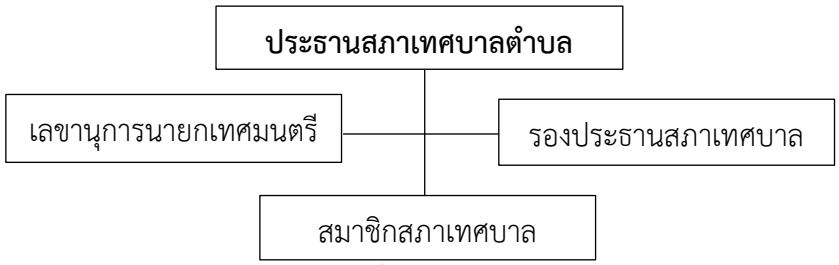
องค์กรบริหารเทศบาล ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน ผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 5 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน มาจากการเลือกตั้ง และผู้ช่วยผู้บริหาร จำนวน 4 คน มาจากการแต่งตั้งโดยนายกเทศมนตรี คือ รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษา จำนวน 1 คน และเลขานุการฯ จำนวน 1 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 3)

โครงสร้างเทศบาลตำบลคลองแงะ ดังนี้

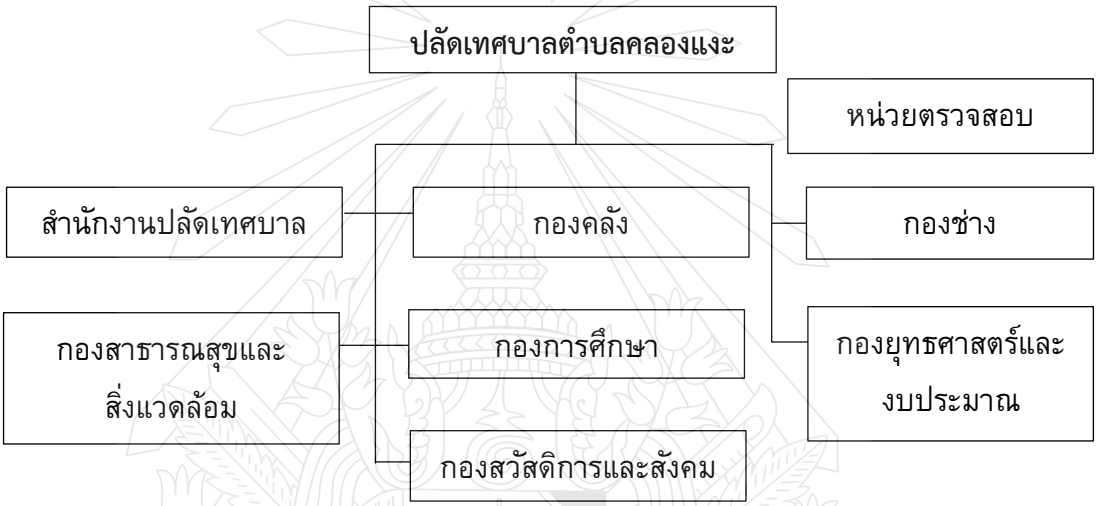
1. สำนักปลัดเทศบาล (16 ท่าน)
2. กองคลัง (9 ท่าน)
3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (12 ท่าน)
4. กองการศึกษา (11 ท่าน)
5. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (6 ท่าน)
6. กองช่าง (12 ท่าน)
7. กองสวัสดิการสังคม (4 ท่าน)
8. หน่วยตรวจสอบภายใน (2 ท่าน)



แผนภูมิที่ 2.1 แผนผังคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลคลองแงะ



แผนภูมิที่ 2.2 แผนผังสภาเทศบาลตำบลคลองแงะ



แผนภูมิที่ 2.3 แผนผังหน่วยงานภายใน

3) หน้าที่รับผิดชอบในของหน่วยงานภายในกับการบริการประชาชน

(เทศบาลตำบลคลองแงะ, ,2565, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565, จาก https://khlongngae.go.th/frontpage)

(1) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนด ให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

(2) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ

การควบคุมการเบิกจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย การทำงบทดลองประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล

(3) กองช่าง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพ วัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย และหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมวัสดุที่ใช้แล้ว (ขยะ) การจัดการคุณภาพน้ำ การควบคุมออกแบบและก่อสร้างอาคารโรงงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การควบคุมดูแลรักษาตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียและมลพิษในด้านอื่น ๆ รวมทั้ง การปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(4) กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชนการจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุน กิจกรรมเยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณสุข การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม

(5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัยป้องกันโรคติดต่อระบบสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข งานสัตว์แพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

(6) กองการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น งานวางแผนการศึกษา งานการศึกษาปฐมวัย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมศาสนา และงานส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

(7) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนที่หรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร

หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลหรือเมืองพัทยาและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวงระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(8) หน่วยตรวจสอบภายใน

มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. งานจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี

2. งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับการจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี

3. งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุและทรัพย์สิน

4. งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

6. งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ

7. งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน

8. งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง

9. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4) การให้บริการทั่วไปในสำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ

เทศบาลตำบลคลองแงะมีนโยบายให้บริการประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อบริการประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการและติดต่อประสานงานทางด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์ หรือการร้องเรียน ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งกองงานภายในของเทศบาลตำบลคลองแงะมีหน้าที่ให้บริการ จัดการดูแลประชาชนในเรื่องดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยงานต่อไปนี้ (เทศบาลตำบลคลองแงะ. (2565). สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565, จาก https://khlongngae.go.th/frontpage)

(1) งานทะเบียนราษฎร์
(2) งานรับเรื่องราวร้องเรียน
(3) งานต่อใบอนุญาต
(4) งานเบี้ยยังชีพ
(5) งานอนุญาตก่อสร้าง
(6) งานบริการชำระภาษี
(7) งานบริการทั่วไปอื่น ๆ

5) การอำนวยการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและสวัสดิการของประชาชน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนสวัสดิการของประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสถานีตำรวจภูธรคลองแงะ และมีหน่วยงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นผู้ให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งทางเทศบาล จะมีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เป็นกำลังสนับสนุน มีหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ กู้ภัย) บริการส่งผู้ป่วยฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง และทั้งนี้ก็มีการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมป้องกันภัยต่าง ๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2.4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคลองแงะ (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564, หน้า 27-30)

1) วิสัยทัศน์

“คลองแงะน่าอยู่ คู่การศึกษา ประชาชนเข้มแข็ง แหล่งท่องเที่ยวดี วิถีพอเพียง”

2) ยุทธศาสตร์การพัฒนา

(1) การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและการศึกษา

(2) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(3) การพัฒนาด้านการจัดการชุมชน สังคม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(4) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(5) การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(6) การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(7) ส่งเสริมอนุรักษ์ ศาสนา ประเพณี ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3) เป้าประสงค์

(1) ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง

(2) เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้มาตรฐานการดำเนินงาน ศพด. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรมอนามัย

(4) ประชาชนได้รับการศึกษาตลอดชีวิต

(5) เด็กวัยเรียนได้รับการศึกษาภาคบังคับ

(6) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

(7) มีจุดพักบริการนักท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยว

(8) ชุมชนเข้มแข็งตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(9) ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดำรงชีวิตอย่างปกติสุข

(10) ประชาชนได้รับบริการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง

(11) เทศบาลมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพัฒนาคลองแงะให้เป็นเมืองน่าอยู่และยั่งยืน

(12) ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นเพิ่มขึ้น

(13) ประชาชนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด สวยงาม และปลอดภัยภัยจากมลพิษ

(14) การบริหารจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลมีประสิทธิภาพ

(15) สืบสานประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4) ตัวชี้วัด

ตารางที่ 2.1 ตารางตัวชี้วัดยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลคลองแงะ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ตัวชี้วัด
1. การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและการศึกษา	1) ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดีโรคระบาดและโรคติดต่อที่สำคัญได้รับการแก้ไข ควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) จำนวนผู้รับสวัสดิการฯ 3) การบริหารจัดการ การเบิกจ่ายทั่วถึงและเป็นธรรม 4) เด็กมีพัฒนาการสมวัยไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 5) เด็กมีส่วนสูงระดับดีและรูปร่างสมส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 6) เด็กมีฟันน้ำนมผุไม่เกินร้อยละ 57 7) มีการส่งต่อเด็กที่พัฒนาการไม่สมวัยเข้ารับการประเมินและแก้ไขพัฒนาการ ณ สถานบริการสาธารณสุขทุกคน 8) จำนวนเด็กนักเรียนได้รับการศึกษาภาคบังคับร้อยละ 100 9) มีโครงการที่ส่งเสริมการเรียนรู้นอกระบบให้กับประชาชนไม่น้อยกว่าปีละ 3 โครงการ 10) มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเล่นกีฬา นันทนาการแก่เด็กและประชาชนไม่น้อยกว่าปีละ 3 โครงการ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ตัวชี้วัด
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	1) จำนวนชุมชนที่น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนาชุมชน 2) จำนวนโครงการ/กิจกรรม/รูปแบบที่ชุมชนสามารถนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้จนเป็นรูปธรรม 3) มีโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพไม่น้อยกว่าปีละ 6 หลักสูตร 4) มีการปรับปรุงภูมิทัศน์หรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าปีละ 1 แห่ง 5) มีโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า ปีละ 10 โครงการ
3. การพัฒนาด้านการจัดการชุมชน สังคม และ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1) มีการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ด้วยระบบตัวแทน ชุมชน 2) ส่งเสริมการจัดการชุมชนพึ่งตนเอง 3) มีโครงการที่ส่งเสริมระบบการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่น้อยกว่าปีละ 3 โครงการ
4. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	1) ถนนได้รับการก่อสร้างหรือปรับปรุงไม่น้อยกว่าปีละ 2 สาย 2) มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง หรือปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่าง ไม่น้อยกว่าปีละ 50 จุด 3) มีการขยายไฟฟ้าไม่น้อยกว่าปีละ 1 สาย 4) มีคูระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ได้รับการก่อสร้างปรับปรุง ไม่น้อยกว่าปีละ 2 สาย 5) มีการขุด ลอก คูคลอง ไม่น้อยกว่าปีละ 1 สาย
5. การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1) ประชาชนมีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มขึ้น 2) ปัญหาน้ำเสียลดลง 3) ลำคลองในเขตเทศบาลได้รับการดูแลค่า BOD ลดลง และค่า DO สูงขึ้น 4) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยมีประสิทธิภาพ 5) มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลลดลง 6) ภูมิทัศน์ได้รับการพัฒนาอย่างน้อยปีละ 2 แห่ง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ตัวชี้วัด
6. การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	1) ประชาชนเข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ของเทศบาลมากขึ้น 2) มีการประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 3) คณะกรรมการชุมชน กลุ่มสตรี อสม. ผู้สูงอายุ เด็กและ เยาวชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเทศบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 4) มีการติดตามและประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาล 5) จำนวนกลุ่มองค์กรสตรี คนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส 6) สามารถบูรณาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ 7) บุคลากรของเทศบาลได้รับการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 8) ทุกกอง/สำนัก มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทันสมัย เพียงพอ
7. ส่งเสริมอนุรักษ์ ศาสนา ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	1) จำนวนโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมศาสนาสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่น้อยกว่าปีละ 10 โครงการ

องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคลองแงะมีพันธกิจที่ต้องรับผิดชอบดูแลประชาชนผ่านการดำเนินการทางนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่าง ๆ ในชุมชนคลองแงะ และบริการประชาชนภายใต้นโยบายการบริการสาธารณะ ด้วยเหตุนี้เทศบาลตำบลคลองแงะจึงมีบทบาทสำคัญในด้านการบริการทุกระดับไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป จนถึงการบริการสาธารณะโดยอาศัยกฎหมายเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินการบริการ การพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลคลองแงะเมื่อพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าเทศบาลตำบลคลองแงะมีการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลในทุกขั้นตอน การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ จะเร่งรัดปรับปรุง ให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนากระบวนการทำงาน ให้สามารถเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา การสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพและยกระดับแก่ สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคล

ที่สำคัญของเทศบาลตำบลคลองแงะ เพื่อรองรับการบริการแต่ละด้านให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และจะเร่งรัดพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา และพัฒนาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยกร ลาภเดโช (2562, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรมในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสีลสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทิฏฐิสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

อานนท์ ดำรงค์สุข (2560, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสีลสามัญญตา รองลงมา ด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านสาธารณโภคี ตามลำดับ

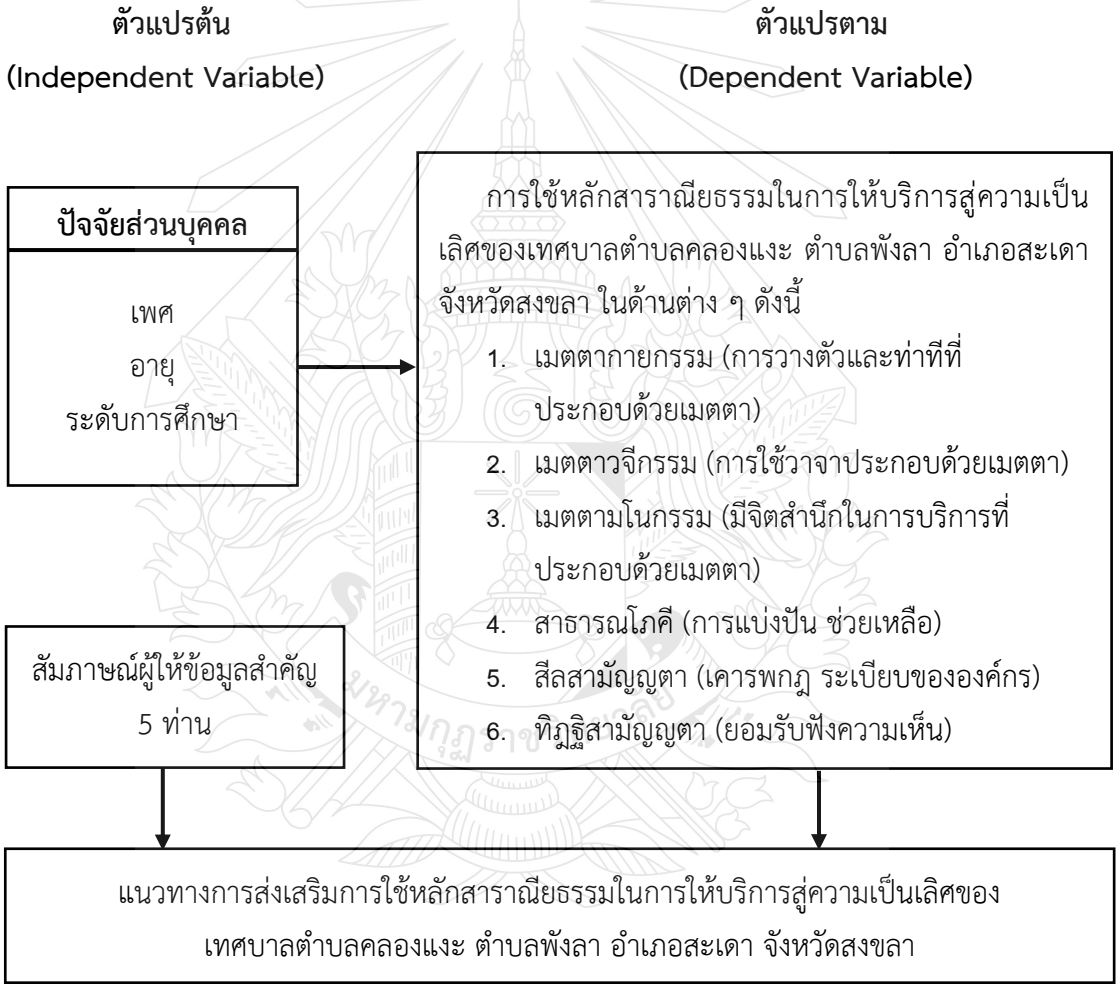
ชยานนท์ ไสเสริม (2562, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สาราณียธรรม 6 ของมหาวิทยามหามกุฏราชวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า การหาแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้หลักสาราณียธรรม 6 ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า ทัศนคติของผู้บริหาร คณาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ต่อแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีทัศนคติสูงสุดคือ ด้านเมตตาวจีกรรม รองลงมาคือ ด้านสีลสามัญญตา ถัดมาได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านทัศนคติน้อยที่สุดคือด้านสาธารณโภคี แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีแนวคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ด้าน เป็นแนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่างาน ประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ

ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษภร ศรีสุข (2564, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมาก ที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ คือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวก ด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา และการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 1) เมตตากายกรรม 2) เมตตาวจีกรรม 3) เมตตามโนกรรม 4) สาธารณโภคี 5) ทิฏฐิสามัญญตา 6) สีลสามัญญตา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551, หน้า 233-234) มาสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ไว้ดังนี้

3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.2.1 การออกแบบการวิจัย

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7 สรุป

3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยกำหนดวิธีและขั้นตอนในการวิจัย ไว้ดังนี้

1) ศึกษา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดกรอบแนวคิด ปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3) กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4) สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

5) นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6) ส่งเอกสารเพื่อขอหนังสือรับรองจริยธรรมในคน

7) ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย (Try out)

8) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

9) วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล

10) สรุปและรายงานผลการศึกษาวิจัย

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยกำหนดระเบียบการวิจัย ไว้ดังนี้

3.2.1 การออกแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยเชิงปริมาณ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวน 381 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้แต่ละชั้นเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตามสัดส่วน แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และตามดุลยพินิจ (Judgment Sampling) (สุจินต์ ธรรมชาติ, 2549, หน้า 224) ของผู้วิจัยด้วยการแจกแบบสอบถาม โดยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงแบบมีโครงสร้างกับผู้รับการสัมภาษณ์ จำนวน 5 ท่าน

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา หลักสาราณียธรรม 6 ด้าน ได้แก่ 1) เมตตากายกรรม 2) เมตตาวจีกรรม 3) เมตตามโนกรรม 4) สาธารณโภคี 5) ทิฏฐิสามัญญตา 6) สีลสามัญญตา

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ไว้ดังนี้

3.3.1 แบบเชิงปริมาณ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้แต่ละชั้นเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตามสัดส่วน (สุจินต์ ธรรมชาติ, 2549, หน้า 224)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดเลือกประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ได้จำนวนประชากรทั้งหมด 8,236 คน โดยมีสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$= \frac{8,236}{1+8,236\ (0.05)^2}$$

$$= \frac{8,236}{1+20.59}$$

$$= 381.47$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = **381 คน**

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 8,236 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 95% หรือ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรคำนวณของ “ทาโร่ ยามาเน่” (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 381 คน ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ชุมชน	ขนาดประชากร	nN_1/N	ขนาดตัวอย่าง
1. ชุมชนตลาดคลองแงะ	952	381×952/8,236	44
2. ชุมชนหลังตลาดคลองแงะ	650	381×650/8,236	30
3. ชุมชนป่าพร้าว	760	381×760/8,236	35
4. ชุมชนวัดแม่ชี	406	381×406/8,236	19
5. ชุมชนโรงฆ่าสัตว์	785	381×785/8,236	36
6. ชุมชนหลังอนามัย	791	381×791/8,236	37
7. ชุมชนบ้านคลองผ่าน	1,046	381×1,046/8,236	48
8. ชุมชนหัวเลี้ยว	409	381×409/8,236	19
9. ชุมชนแป๊ะกง-ทุ่งยาว	267	381×267/8,236	12
10. ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ	1,443	381×1,443/8,236	67
11. ชุมชนตลาดใต้	727	381×727/8,236	34
รวม	**8,236**		**381**

3.3.2 แบบเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ผู้ที่รับการสัมภาษณ์) จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน

ชื่อ	ตำแหน่ง
1.นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม (ผู้บริหารสูงสุด)	นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ
2.นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ (ผู้ให้บริการ)	ผู้อำนวยการกองคลัง
3.นายเชน นาคศรีคำ (ผู้ให้บริการ)	หัวหน้าสำนักงานปลัด
4.นายธีรพล อาริโณ (ผู้รับบริการ)	ผู้ใหญ่บ้านตำบลพังลา หมู่ 5
5.นายโชคดี สว่างแผ้ว (ผู้รับบริการ)	รองประธานชุมชนโรงฆ่าสัตว์

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ คือ แบบสอบถามสำหรับการวิจัย เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อกำหนดกรอบของแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

2) ออกแบบเครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

- แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

- การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยแบ่งสัมภาษณ์ ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

3) นำเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ได้พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

4) ดำเนินการยื่นหนังสือเพื่อขอจริยธรรมในมนุษย์

5) นำเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย กับประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน

6) นำผลคะแนนจากการทดลองเครื่องมือวิจัยที่ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.837

7) นำเครื่องมือวิจัยที่ดำเนินการปรับปรุงสมบูรณ์แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย คือ ประชากร จำนวน 381 คน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.7.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)

1) ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ถึงนายกเทศมนตรีตำบลคลองแงะ เพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่แจกแบบสอบถาม เพื่อทำการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ

2) ผู้วิจัยนำส่งหนังสือถึงนายกเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ

3) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ จำนวนที่กำหนดไว้ตามสัดส่วน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

4) เมื่อได้แบบสอบถามที่ตอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วกลับคืนมา จำนวน 381 ชุด จึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จัดลำดับของข้อมูล รวมทั้งลงรหัส และบันทึกข้อมูล

5) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (แบบสัมภาษณ์)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จังหวัดนครศรีธรรมาราช ถึงนายกเทศมนตรีตำบลคลองแงะและผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อขอทำการสัมภาษณ์

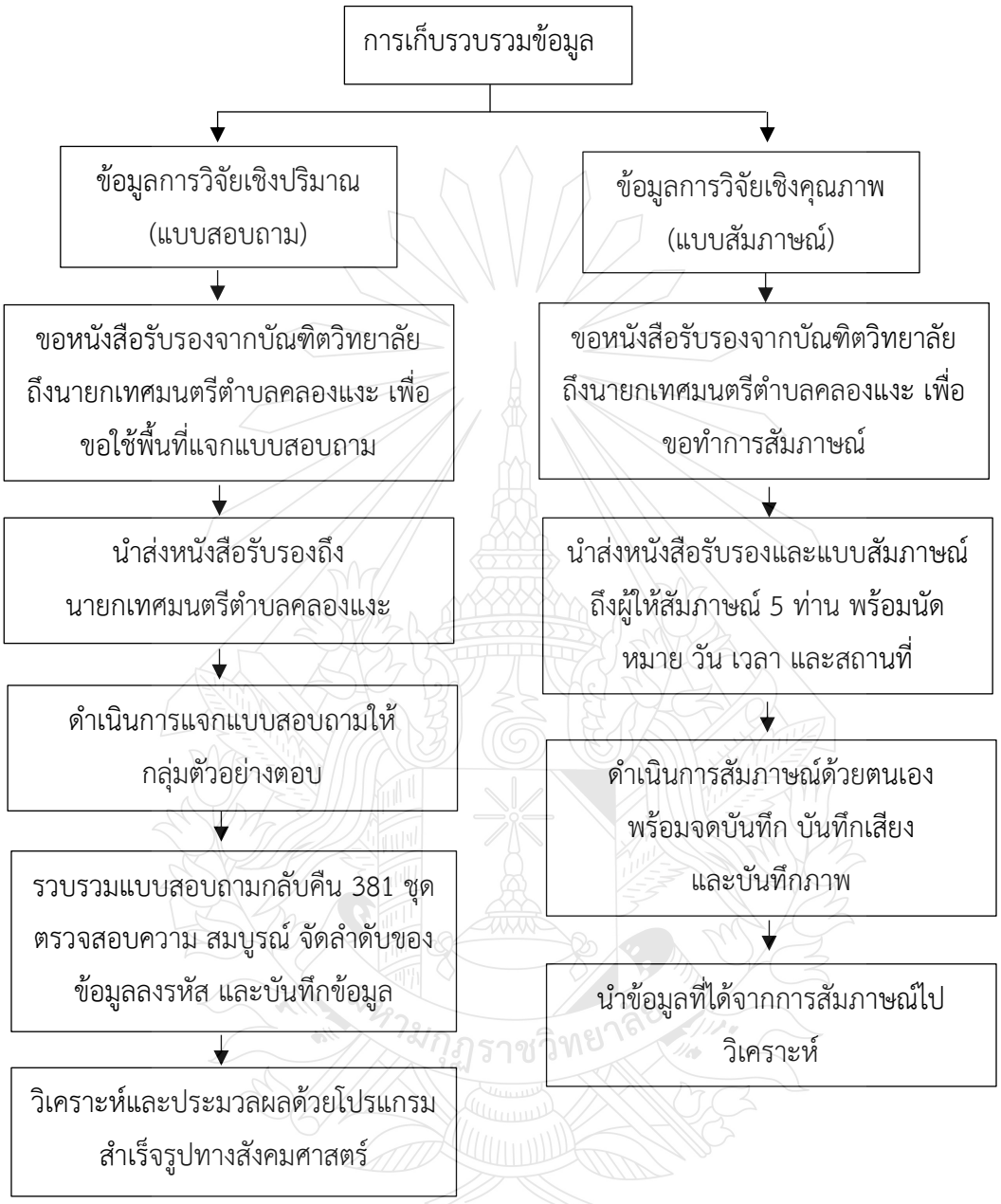
2) ผู้วิจัยนำส่งหนังสือรับรองขอความอนุเคราะห์และแบบสัมภาษณ์ต่อผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 5 ท่าน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

3) ทำการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ในการสัมภาษณ์แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ท่านเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4) เมื่อถึงกำหนดนัดหมาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน โดยอาศัยการจดบันทึก การบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ และบันทึกภาพร่วมกับผู้ให้สัมภาษณ์

5) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์แนวทางการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นพหุกรณีศึกษา (Multi–case studies) ต่อไป

ผู้วิจัยได้สรุปวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิที่ 3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จะดำเนินการตามประเภทข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ด้าน ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา และคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคะแนน การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการประชาชน 5 ระดับ ได้แก่

คะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยด้วยเกณฑ์สัมบูรณ์ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981 หน้า 240) ซึ่งกำหนดไว้ว่า

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเรียงลำดับเป็นประเด็นสำคัญประกอบการพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ดังนี้

1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ก. หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยหาความสอดคล้องของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547หน้า 31)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 69)

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

เมื่อ a แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน

ก. ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์, 2551, หน้า 148)

$$P = \frac{x \times 100}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

x แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ข. ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์, 2551, หน้า 148)

สูตรค่าเฉลี่ยของข้อมูล $\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

$\sum x$ แทน ข้อมูลผลรวมทั้งหมดของแต่ละคน

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviations) เพื่อใช้อธิบายถึงระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์, 2551, หน้า 148)

สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x_i แทน จำนวนคะแนน

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.7 สรุป

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยเชิงปริมาณใช้วิธีตอบแบบสอบถามจากประชากรในเขตเทศบาลตำยลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้งหมดจำนวน 381 คน โดยสอบถามข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลและหลักสาราณียธรรม 6 ด้าน โดยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะแบบมีโครงสร้างกับผู้รับการสัมภาษณ์ จำนวน 5 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้งหมดจำนวน 381 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ด้าน ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา และคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 6 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยการหาค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายถึงระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 6 ด้าน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 381 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ หมายถึง คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	46.72
หญิง	203	53.28
รวม	**381**	**100**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.87
20-29 ปี	64	16.80
30-39 ปี	76	19.95
40-49 ปี	73	19.16
50 ปีขึ้นไป	138	36.22
รวม	**381**	**100**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	114	29.92
มัธยมศึกษา/ปวช.	154	40.42
อนุปริญญา/ปวส.	45	11.81
ป.ตรี ขึ้นไป	68	17.85
รวม	**381**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า **เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 **อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมา ได้แก่ ระหว่างอายุ 30-39 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95 ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.16 ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 64 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 รองลงมา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 68 คน และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์ “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา” โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยรวม 6 ด้าน

(n = 381)

ข้อ	การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม	3.63	0.82	มาก
2	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม	3.66	0.77	มาก
3	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม	3.65	0.79	มาก
4	การให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี	3.63	0.80	มาก
5	การให้บริการประชาชนตามหลักหลักสีลสามัญญตา	3.65	0.85	มาก
6	การให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิฏฐิสามัญญตา	3.68	0.82	มาก
	โดยรวม	**3.65**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.65, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.66, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ต้อนรับ และบริการด้วยความสุภาพ	3.60	1.03	มาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน	3.76	0.88	มาก
3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล่วกระตือรือร้น	3.56	0.98	มาก
4	เจ้าหน้าใช้เวลาในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม	3.64	0.98	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีทักษะและเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการเฉพาะทาง	3.57	0.97	มาก
	โดยรวม	**3.63**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าใช้เวลาในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.64, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล่วกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ	3.76	0.90	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชน เมื่อประชาชนมาปรึกษาปัญหา	3.70	0.90	มาก
3	เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ	3.55	0.95	มาก
4	เจ้าหน้าที่ไม่ตำหนิประชาชนผู้รับบริการลับหลัง	3.59	0.96	มาก
5	เจ้าหน้าที่บอกสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ	3.72	0.93	มาก
	โดยรวม	**3.66**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.66, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บอกสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 3.72, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.55, S.D. = 0.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ	3.78	0.91	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ธุระประชาชนผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหา	3.65	0.95	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ (Responsibility) เมื่อเกิดปัญหา	3.58	0.92	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี	3.55	0.98	มาก
5	เจ้าหน้ามีสมาธิและสติในการบริการ และแก้ไขปัญหาได้ดี	3.68	0.93	มาก
	โดยรวม	**3.65**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.65, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.78, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้ามีสมาธิและสติในการบริการ และแก้ไขปัญหาได้ดี ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.55, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	3.71	0.91	มาก
2	เจ้าหน้ามีการจัดสรรสิ่งของที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาขน	3.69	0.86	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ	3.52	1.03	มาก
4	หน่วยงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและบุคลากรที่เพียงพอในการบริการประชาชน	3.55	1.01	มาก
5	เจ้าหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมในการบริการได้อย่างเหมาะสม	3.68	0.97	มาก
	โดยรวม	**3.63**	**0.80**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.63, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.71, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้ามีการจัดสรรสิ่งของที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาขน ($\bar{x}$ = 3.69, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.52, S.D. = 1.03) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีคุณธรรมและศีลธรรม ซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการประชาชน (จรรยาบรรณ)	3.62	0.93	มาก
2	เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด	3.61	0.97	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค	3.64	1.00	มาก
4	ขั้นตอนการบริการชัดเจน เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ประชาชนเข้าใจและดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวก	3.67	0.98	มาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี	3.69	1.00	มาก
	โดยรวม	**3.65**	**0.85**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.65, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.69, S.D. = 1.00) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ขั้นตอนการบริการชัดเจน เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ประชาชนเข้าใจและดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวก ($\bar{x}$ = 3.67, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.61, S.D. = 0.97) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา

(n = 381)

ข้อ	ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา	ระดับการใช้		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาธุระของประชาชนผู้รับบริการอย่างดี	3.69	0.91	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ	3.73	0.91	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม	3.61	0.96	มาก
4	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นการให้บริการ	3.67	0.95	มาก
5	เจ้าหน้าเต็มใจรับฟังคำติชมของประชาชน และนำมาปรับแก้ไข	3.72	1.07	มาก
	โดยรวม	**3.68**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.73, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังคำติชมของประชาชน และนำมาปรับแก้ไข ($\bar{x}$ = 3.62, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.61, S.D. = 0.96) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.9 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

สรุปข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการบริการตามหลักเมตตากายกรรม ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลกระตือรือร้นและสม่ำเสมอในการบริการและปรับปรุงการวางตัว และมีท่าทีที่เหมาะสม	45
2. ด้านการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรม ควรประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนรับทราบให้ทั่วถึง และเทศบาลควรให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นความรู้ทางด้านกฎหมายและด้านการเมืองกับประชาชนบ้าง	34
3. ด้านการบริการตามหลักเมตตามโนกรรม เทศบาลควรเอาใจใส่ธุระและรับผิดชอบต่อประชาชนให้มากขึ้น และควรควบคุมอารมณ์ให้มาก เมื่อพูดคุยปัญหาต่าง ๆ กับประชาชน	26
4. ด้านการบริการตามหลักสาธารณโภคี มอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กด้อยโอกาสในการศึกษา และช่วยเหลือในยามลำบาก ทั้งควรระดมทุนเพื่อเพิ่มการติดตั้งลำโพง ปรับปรุงซ่อมแซม เสียงตามสายให้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	35
5. ด้านการบริการตามหลักสีลสามัญญตา ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต บริการประชาชนให้เสมอภาคและเท่าเทียมกัน และลดหย่อนกฎเกณฑ์บางอย่างที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้าลง	39
6. ด้านการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตา ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลจัดการบริการให้แปลกใหม่และทันสมัย และผลักดันให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริการ และรับฟังปัญหา เพื่อหาทางแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ	32

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลกระตือรือร้นและสม่ำเสมอในการบริการและปรับปรุงการวางตัว และมีท่าทีที่เหมาะสม จำนวน 45 คน รองลงมา คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบริการประชาชนให้เสมอภาคและเท่าเทียมกัน และลดหย่อนกฎเกณฑ์บางอย่างที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้าลง จำนวน 39 คน และความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลควรเอาใจใส่ธุระและรับผิดชอบต่อประชาชนให้มากขึ้น และควรควบคุมอารมณ์ให้มาก เมื่อพูดคุยปัญหาต่าง ๆ กับประชาชน จำนวน 26 คน

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยได้แบ่งผู้ทรงคุณวุฒิออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร 1 ท่าน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน 2 ท่าน และ 3) ประชาชนผู้รับบริการ 2 ท่าน ได้สัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย

ตารางที่ 4.10 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ที่	ชื่อ	ตำแหน่ง	วันสัมภาษณ์
1	นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม (ผู้บริหารสูงสุด)	นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ	9 กุมภาพันธ์ 2566
2	นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ (ผู้ให้บริการ)	ผู้อำนวยการกองคลัง	9 กุมภาพันธ์ 2566
3	นายเชน นาคศรีคำ (ผู้ให้บริการ)	หัวหน้าสำนักงานปลัด	9 กุมภาพันธ์ 2566
4	นายธีรพล อาริโณ (ผู้รับบริการ)	ผู้ใหญ่บ้านตำบลพังลา หมู่ 5	10 กุมภาพันธ์ 2566
5	นายโชคดี สว่างแผ้ว (ผู้รับบริการ)	รองประธานชุมชนโรงฆ่าสัตว์	10 กุมภาพันธ์ 2566

ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตากายกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตากายกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตากายกรรมอย่างไรอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การใช้หลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนงานราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเทศบาลตำบลคลองแงะ บุคลากรต้องใช้ศักยภาพและทักษะของตนในการบริการประชาชนให้เต็มที่และรวดเร็วเพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที หรือการแสดงออกมาทางกาย เช่น การยิ้ม ไหว้ด้วยความเมตตาและสุภาพอ่อนหวาน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นได้และสามารถประเมินได้อย่างชัดเจน อีกทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้มีแก่ประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างมาก ส่งผลให้ประชาชนเกิดความความศรัทธาเชื่อมั่นให้แก่องค์กรอีกด้วย ปัญหาด้านเมตตากายกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะนั้น ในปัจจุบันเจ้าหน้ายังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการเฉพาะด้าน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือบริการประชาชน เช่น เกิดความล่าช้า หรือติดขัดในขั้นตอนการบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารจึงต้องจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเฉพาะทางให้แก่เจ้าหน้าหรือบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การใช้หลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมีความสำคัญ เนื่องจากการบริการทุกระดับโดยเฉพาะการบริการขององค์กรของรัฐอย่างเทศบาลตำบลคลองแงะต้องใช้กำลังกายในการบริหารจัดการและบริการ ดังนั้นการพัฒนาบุคลิกภาพทางกายและความเชี่ยวชาญทางกายจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการในส่วนของพนักงานคลังเป็นหน้าที่ที่สำคัญของการทำงานอีกด้านหนึ่ง เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องของ การนำจ่าย การรับ การส่ง การเก็บรักษาสิ่งของ การเก็บรักษาเอกสารสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการจัดเก็บภาษีจากประชาชน การคลังจึงต้องพัฒนาการ

ให้บริการในการที่จะต้องพบปะประชาชนให้เกิดความประทับใจในองค์กร ปัญหาที่พบ คือ เจ้าหน้าที่อาจต้องใช้เวลาในการบริการประชาชนล่าช้า ซึ่งการบริการที่ล่าช้าดังกล่าวเกิดจากการใช้ระบบอุปกรณ์ภายในองค์กร และการประสานงานภายในหน่วยงานที่มีลำดับขั้นตอนมากเกินไป จึงทำให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการดำเนินธุระของประชาชนได้ไม่ค่อยเหมาะสม แนวทางแก้ไขพัฒนา คือ ผู้บริหารต้องแก้ไขระเบียบในการอนุมัติธุระบางอย่างของประชาชนให้เร็วขึ้น หรือถ้าแก้ไม่ได้ ก็ต้องย้ำเตือนเจ้าหน้าที่ให้ติดตามธุระของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน รีบดำเนินการให้เร็วที่สุด

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การใช้หลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริการประชาชน ซึ่งตรงกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) กล่าวคือ การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ทั้งด้านทักษะ ระบบการให้บริการ และการบริการที่สื่อสารออกมาทางกาย เช่น การยิ้ม ไหว้ และบริการด้วยความสุภาพและอ่อนน้อม เป็นสิ่งหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติ คำนึงถึงความรู้สึกประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีแก่เทศบาล ปัญหาที่พบ คือ การใช้หลักเมตตากายกรรมอาจจะใช้ไม่ได้กับบางกรณี เมื่อเจ้าหน้าที่บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถแล้ว แต่ประชาชนผู้รับบริการยังไม่พอใจ เนื่องจากประชาชนแต่ละคนมีการเลี้ยงดู และพื้นเพที่แตกต่างกัน แนวทางการแก้ไขพัฒนา คือ การใช้กฎหมายควบคู่ไปกับหลักเมตตากายกรรม กล่าวคือ ต้องประนีประนอมก่อน หากประนีประนอมไม่ได้ผล ก็ต้องใช้กฎหมายต่อไป

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การใช้หลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลิกภาพ การแสดงออกทางกายที่ดี จะทำให้ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อใช้บริการเกิดความรู้สึกสบายใจ เชื่อใจเจ้าหน้าที่ และประทับใจองค์กรโดยรวม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรได้ ถ้าเจ้าหน้าที่บริการด้วยท่าทางที่ไม่ดี ก็ทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาในองค์กรได้ ปัญหาที่พบ คือ โดยส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์เข้าไปใช้บริการก็ต้อนรับอย่างดี แต่ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชนทั่วไปก็น่าจะมีบ้าง ในด้านท่าทีที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องมีความเข้มงวดในการแนะนำดูแลเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาต้องมีการตักเตือนและผลักดันให้เจ้าหน้าพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยการยกย่องหรือให้ของรางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ ว่าการใช้หลักสาราณียธรรมด้านเมตตากายกรรมมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการแสดงออกทางกายในการบริการ เป็นสิ่งเบื้องต้นที่ต้องมีในทุกองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งที่เห็นและรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งมีผลต่อจิตใจของผู้รับบริการทุกการกระทำ ดังนั้นการฝึกฝนและพัฒนาบุคลิกภาพการบริการจึงมีความสำคัญ และสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริการอีกด้วย ปัญหาที่พบ คือ เจ้าหน้าเทศบาลตำบลคลองแงะยังมีปัญหาด้านขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ กล่าวคือการเข้างานเช้า บ่ายไปทำธุระข้างนอก หรือเมื่อว่างจากงาน จึงออกไปทำธุระส่วนตัวข้างนอกหรือทำภารกิจอื่น ๆ เมื่อประชาชนผู้รับบริการมาในช่วงนั้น ๆ ก็ไม่สามารถได้รับบริการได้ หรือการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนเบื่อหน่าย ไม่พอใจ กับการมาใช้บริการ

ดังนั้น หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องมีความเข้มงวดในการบริการมากขึ้น หรือหากมีธุระสำคัญอาจจะประกาศให้ประชาชนได้ทราบก่อน หรือมีการจัดหาเจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาทำหน้าที่แทน หรือพูดคุยถึงปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการ

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตากายกรรมให้เกิดความเป็นเลิศนั้น บุคลากรต้องได้รับการอบรมเสริมศักยภาพและทักษะของตนในการบริการประชาชนเต็มความสามารถและรวดเร็ว เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้น ๆ รวมทั้งต้องมีความเข้มงวดในการปรับบุคลิกภาพทางกาย การวางตัว ท่าทีที่เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน และบริการประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตาวจีกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตาวจีกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาวจีกรรมอย่างไรอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตาวจีกรรม เป็นการใช้คำพูดสื่อสารทั้งข้อความและอารมณ์ของผู้พูดออกมาเพื่อให้ผู้รับบริการรับสารได้อย่างถูกต้อง และรับความรู้สึกดีเมื่อเจ้าหน้าพูดจาสุภาพอ่อนหวานทำให้ประชาชนผู้ที่เข้ารับบริการเกิดความสุขทุกครั้งที่มาใช้บริการ เสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่และองค์กรอีกด้วย ปัญหาที่พบด้านเมตตาวจีกรรม คือ บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้แจ้งสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมายมากนัก เนื่องจากเจ้าหน้ายังขาดความรู้ทางด้านกฎหมายในเรื่องนั้น ๆ ดังนั้นผู้บริหารเห็นควรกำชับเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่บอกสิทธิและประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมายให้ประชาชนทราบให้ครบถ้วน เพื่อรักษาประโยชน์และความชอบธรรมของประชาชนผู้รับบริการ

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตาวจีกรรม เป็นแนวความคิดที่มีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลิกภาพทางวาจา เพื่อให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดต่อคนรอบข้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะดังกล่าว เช่น การพูดจาอ่อนหวานไพเราะ ให้คำแนะนำที่ดี เป็นต้น ซึ่งจะสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนให้เกิดความรัก ความประทับใจในองค์กรได้ ปัญหาที่พบ คือ บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับขาดการแนะนำ ให้คำปรึกษายังไม่ดีเท่าที่ควร และบอกสิทธิประโยชน์ให้กับประชาชนได้ไม่ครบถ้วน จะสามารถบอกได้แค่ในส่วนงานที่รับผิดชอบเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารควรเร่งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บริการให้เห็นความสำคัญในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ และอบรมให้ความพร้อมพัฒนาความรู้บุคลากรทางด้านสิทธิประชาชนและข้อมูลสาธารณะให้รอบด้าน ที่จะแนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้คนทั่วไป

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตาวจีกรรม เป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์ของการให้บริการที่สำคัญ เนื่องจากกระบวนการการให้บริการต้องมีการแนะนำบอกประโยชน์ด้วยถ้อยคำที่ต้องประกอบด้วยเมตตา จึงจะทำให้การบริการนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งเสริมกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ใช้ในระบบราชการ แม้ว่าการบริการจะเป็นปลายทางหรือเป็นเครื่องมือในการบริหารกิจการบ้านเมือง แต่การพัฒนาวิธีการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นในองค์กรของประชาชนอีกด้วย ปัญหาที่พบ บางครั้งการแนะนำตักเตือน หรือการชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้ประชาชนผู้รับบริการอาจจะไม่ถูกใจประชาชนเสมอไป ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องให้ประชาชนได้มีทางเลือก และอธิบายสิ่งที่จะเกิด เมื่อไม่ได้ทำตามคำแนะนำหรือตักเตือน

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตาวจีกรรมเป็นการใช้คำพูดที่อ่อนหวาน และอบอุ่นใจในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ประโลมจิตใจประชาชนยามที่พบเจอปัญหามา ทำให้มีกำลังใจ สบายใจ และประทับใจเจ้าหน้าที่และองค์กร และเป็นพื้นฐานทางการให้บริการที่สำคัญและควรพัฒนาให้เกิดความสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมา ปัญหาที่พบ คือ โดยส่วนตัวเข้าไปใช้บริการก็ต้อนรับอย่างดี แต่ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชนทั่วไปก็น่าจะมีบ้าง ในด้านท่าทีที่ไม่เหมาะสม หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องมีความเข้มงวดในการแนะนำดูแลเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาต้องมีการตักเตือน และผลักดันให้เจ้าหน้าพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยการยกย่องหรือให้ของรางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตาวจีกรรมเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูดเป็นสิ่งสำคัญหลักในการรับรู้ความต้องการและความตั้งใจของผู้ให้บริการการสื่อสารด้วยเสียง หรือน้ำเสียงสื่อถึงความเมตตาและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ได้ ปัญหาที่พบ คือ การสื่อสารโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับกลาง ไม่ได้ประทับใจมากนัก แต่ก็ไม่แย่ มีการแนะนำประชาชนได้ตามหน้าที่ บางครั้งอาจกระทบกระทั้งไม่เข้าใจประชาชนบาง แต่สามารถพูดคุยให้ประชาชนเข้าใจตามสถานการณ์ ดังนั้น เนื่องจากระบบราชการต้องมีกฎหมายเข้ามาควบคุมดูแลการกระทำของเทศบาล บางสิ่งบางอย่างประชาชนอาจไม่เข้าใจ เทศบาลต้องนำระเบียบ หรือกฎหมายขึ้นมาอธิบายข้อจำกัดของการบริการของเทศบาล เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน การให้ความรู้ประชาชนทางด้านกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลบางครั้งจึงมีความสำคัญ อาจทำให้ประชาชนได้รู้ข้อจำกัดและสิทธิประโยชน์ของตนที่ตนพึงได้รับจากเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการพัฒนาการใช้วาจาหรือคำพูดให้ถูกบุคคลและถูกกาลเทศะ สื่อสารด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน อีกทั้งต้องได้รับการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล บอกสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความรู้แก่ประชาชน

ผู้รับบริการให้ครบถ้วนด้วยเมตตา สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในการทำงานขององค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนเข้าไว้กับองค์กรที่เป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น

ข้อที่ 3 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตามโนกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตามโนกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตามโนกรรมอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตามโนกรรม คือ การมีจิตใจยินดีทำธุระเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีใจรับผิดชอบประชาชนผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหา รวมทั้งการสามารถควบคุมอารมณ์ของตนและมีสติสมาธิในการให้บริการ ดังนั้นการบริการโดยใช้หลักเมตตามโนกรรมจึงมีความสำคัญมากที่สุด เพราะความเมตตาภายในใจจะแสดงออกมาจากทายและวาจาโดยอัตโนมัติ ทำให้ปัญหาการบริการส่วนใหญ่ลดน้อยลงได้ ด้วยการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาที่พบด้านเมตตามโนกรรม คือเจ้าหน้ายังไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อพบเจอกับสถานการณ์ที่ไม่พอใจ ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดาที่การให้บริการมีการกระทบกระทั่งกับประชาชนได้ แต่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้กับองค์กร วิธีทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารควรให้เจ้าหน้าที่ฝึกสมาธิ มีสติให้มากขึ้น เพื่อลดอาการที่แสดงออกเมื่อเกิดการกระทบกระทั่ง เช่น การฝึกสมาธิในทุก ๆ เช้า ก่อนทำงาน หรือ การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตอกย้ำหน้าที่ และอุดมการณ์ของการเป็นข้าราชการ และชี้ให้เห็นโทษของการไม่ควบคุมอารมณ์ตนเองที่จะเกิดแก่ตนเอง และองค์กร

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตามโนกรรมเป็นการความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของการทำงานทุกอย่าง แม้แต่การบริการที่ผู้บริการต้องฝึกจิตใจให้มีสมาธิ และเข้มแข็ง และรับผิดชอบต่องาน เพราะงานบริการต้องรองรับความกดดันจากผู้รับบริการในแง่ต่าง ๆ ดังนั้นความอดทนอดกลั้นทำจิตให้ให้เกิดความเมตตาแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการฝึกฝน ปัญหาที่พบ คือ บางครั้งเจ้าหน้าไม่พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น หรือแม้แต่รับผิดชอบต่องานบริการที่ต้องทำในช่วงเวลางาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเร่งกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตามโนกรรมมีความสำคัญต่อการเป็นข้าราชการ ซึ่งข้าราชการต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชน หรือผู้ให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อคลายความเดือดร้อนของประชาชน โดยใช้หลักเมตตามโนกรรม ตั้งใจบริการด้วยความเอาใจใส่ และปัญหาที่พบนั้น ในกรณีประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นจำนวนมากอาจจะดูแลเอาใจใส่ประชาชนได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางในการรับบริการให้มากขึ้น อบรมข้าราชการว่าประชาชนคือผู้รับบริการ ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเสมอภาคกับทุกคนที่ใช้บริการ

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตามโนกรรม ด้วยความเมตตาในหัวใจของเจ้าหน้านั้น เป็นจุดเริ่มต้นของสิ่งดีดีที่บริการให้ทั้งปวง ดังนั้นผู้รับบริการจะสามารถรู้สึกถึงมันได้ ความรู้สึกเห็นอกให้ใจเข้าใจผู้รับบริการด้วยความเมตตาทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น ส่งผลดีกับเจ้าหน้าที่และภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาทางด้านจิตใจไม่มีมากนัก เพราะเจ้าหน้าที่สามารถบริการด้วยความรักความเมตตาได้ตามหน้าที่ของตน หากเกิดปัญหาขึ้นมา หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องมีความเข้มงวดในการแนะนำดูแลเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาต้องมีการตักเตือน และผลักดันให้เจ้าหน้าพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยการยกย่องหรือให้ของรางวัล เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักเมตตามโนกรรม สื่อถึงความรักในการบริการที่ส่งผ่านออกมาทางกายและวาจา ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยสมาธิและมีสติสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้เมื่อต้องเจอกับผู้รับบริการที่ไม่ได้ดั่งใจ ทำให้ลดปัญหาใหญ่โตจากการกระทบกระทั่งนั้นได้ ดังนั้นการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่จึงสำคัญอันดับแรก ที่สามารถควบคุมการกระทำทางกายและวาจาที่ไม่ดีได้ ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาทางด้านจิตใจและการควบคุมอารมณ์มีไม่มากนัก ด้วยความเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงสามาควบคุมตนเองได้ประมาณหนึ่ง หรืออาจมีบ้างบางสถานการณ์ที่แสดงออกมาจากกายและวาจา แต่ก็ยังอยู่ในขอบเขตที่ไม่ก้าวล้ำมากไป ดังนั้น เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องเรียกมาปรับความเข้าใจ และปรับความคิดทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการ หรือถ้าเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมตนเองได้ดีเมื่อเกิดข้อพิพาท ก็ต้องชื่นชมหรือให้รางวัลบ้างเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตามโนกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น ผู้บริหารต้องกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกสร้างความเมตตา ความเอาใจใส่ในงานบริการ รวมทั้งต้องมีการอบรมการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่ให้สามารถควบคุมอารมณ์ของตน ประกอบกับสมาธิในการทำงาน เน้นย้ำหน้าที่และอุดมการณ์ของข้าราชการและชี้ให้เห็นโทษของการไม่ควบคุมอารมณ์ตนเองที่จะเกิดแก่ตนเอง และองค์กร และฝึกความอดทนให้เกิดขึ้น เนื่องจากงานบริการต้องรองรับความกดดันจากผู้รับบริการในแง่ต่าง ๆ และรับผิดชอบต่อประชาชนเมื่อเกิดปัญหา

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสาธารณโภคี” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสาธารณโภคี” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านสาธารณโภคีอย่างไรอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสาธารณโภคีเป็นการแบ่งปันสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อใช้ในการให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการแบบหนึ่งที่ช่วยให้การบริการเกิดความสะดวกสะบายและรวดเร็ว ทั้งนี้เครื่องอำนวยความสะดวกดังกล่าวยังใช้เพื่อการปฏิบัติงานหรือทำธุระให้แก่ประชาชนอีกด้วยปัญหาที่พบของเทศบาลตำบลคลองแงะคือ เทศบาลยังขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการประชาชน

และใช้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ในสำนักงาน เนื่องจากงบประมาณมีไม่เพียงพอในการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย ดังนั้นผู้บริหารก็ต้องจัดหางบ หรือต้องหาเหตุผลอันสมควรในการของบประมาณมาเกื้อหนุนจัดซื้อโดยเฉพาะในยุค Thailand 4.0 อุปกรณ์และเทคโนโลยีต้องพร้อมเพื่อลดภาระการบริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสาธารณโภคี เป็นการบริการด้านสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินรถประจำทาง โทรศัพท์ การติดต่อสื่อสาร หรือแม้กระทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการประชาชนภายในองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานี้เป็นหน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องจัดการบริการให้กับประชาชน ปัญหาที่พบ คือ เทศบาลตำบลคลองแงะขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำงานหรือการบริการ เนื่องจากเครื่องมือที่ทันสมัยทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการในยุคที่โลกดำเนินไปอย่างรวดเร็ว การทำงานหรือการบริการจึงต้องรวดเร็วตามไปด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่องานบริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องจัดหางบเพื่อมาสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยดังกล่าวให้เพียงพอ เพื่อยกระดับการให้บริการไปสู่ E-Service

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสาธารณโภคีนี้ หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องดำเนินการภายใต้ระบบราชการที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงข้อมูล ยึดคนเป็นศูนย์กลางมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สร้างนวัตกรรมปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัล ผสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม ปัญหาที่พบ คือ ส่วนกลางกระจายอำนาจให้การบริการ แต่ไม่กระจายงบประมาณ ส่งผลให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้การบริการบริการไม่ทั่วถึง และเต็มที่ ดังนั้นต้องประสานงานกับภาคส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อหาทางระดมทุนทรัพย์มาใช้พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ และนำทุนทรัพย์ที่ได้มาช่วยเหลือประชาชน ยามประสบกับความลำบาก

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสาธารณโภคีเป็นการบริการที่จะต้องมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อต้องการใช้ ต้องมีพร้อมแล้วโดยที่ไม่ติดขัด คุณภาพ และความทันสมัยก็เช่นเดียวกันทำให้การบริการง่าย รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้จึงเป็นหน้าที่หนึ่งที่เทศบาลต้องมีอยู่แล้วเพื่อบริการประชาชน ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์สาธารณประโยชน์ต่างไม่มีปัญหาใด ๆ เมื่อเกิดปัญหาก็สามารถติดต่อเทศบาล และเทศบาลจะเข้ามาบริการด้วยความรวดเร็ว เทศบาลเองก็ต้องลงพื้นที่มาสำรวจบ่อย ๆ ไม่ควรให้เกิดปัญหาก่อนเข้ามาแก้ไข ของบางอย่างชำรุดแล้วอาจเป็นอันตรายแก่ประชาชนได้ และเมื่อประชาชนต้องการหรือมีปัญหาก็ต้องรีบแก้ปัญหาให้ได้ทันที

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสาธารณโภคี เทศบาลต้องสร้างสิ่งของสาธารณะประโยชน์ที่จำเป็น ซึ่งเป็นสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน และสามารถบ่งบอกคุณภาพและการเอาใจใส่ของเทศบาลได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่การบริการสาธารณะมีความครบถ้วนและทันสมัย ก็จะสร้างความชื่นชอบแก่ประชาชน

ปัญหาที่พบ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เทศบาลจัดหามีความครบถ้วน แต่บางอย่างอาจไม่เพียงพอ ต้องจัดหาเพิ่ม ทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็มีความทันสมัยในระดับกลางเหมือนองค์กรทั่วไป แต่อาจต้องเพิ่มอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยให้มากกว่านี้ หรือบางอย่างที่เสียหายก็ต้องเร่งซ่อมแซม ดังนั้น ผู้บริหารควรตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในสำนักงาน และอุปกรณ์สาธารณะประโยชน์ทั้งเขตเทศบาล ว่าสิ่งใดยังขาดอยู่ หรือเป็นสิ่งต้องการของประชาชนก็เร่งติดตั้ง สิ่งใดที่เสียหายก็ซ่อมหรือเปลี่ยนใหม่ ทั้งนี้เทศบาลเองก็ต้องลงพื้นที่มาสำรวจบ่อย ๆ ไม่ควรให้เกิดปัญหาก่อนเข้ามาแก้ไข ของบางอย่างเสียแล้วอาจเป็นอันตรายแก่ประชาชนได้

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสาธารณโภคีให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น องค์กรหรือเจ้าหน้าที่ควรระดมสรรพกำลัง และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะนำมาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการเลือกสรรบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีทันสมัย และมีคุณภาพ ส่งผลให้การบริการง่าย รวดเร็ว และมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่การบริการสาธารณะมีความครบถ้วนและทันสมัย ก็จะสร้างความชื่นชอบแก่ประชาชน

ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสีลสามัญญตา” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสีลสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาวจีกรรมอย่างไรอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสีลสามัญญตานั้น คือ การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยการใช้กฎหมายที่เคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติบริการด้วยเสมอภาค โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม เป็นสิ่งที่ช่วยปกป้องเจ้าหน้าที่ องค์กร และปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ให้แก่ประชาชน ปัญหาที่พบบ่อย คือการบริการบางอย่างยังมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการให้บริการประชาชนนานกว่าที่ควรจะเป็น บางอย่างก็เป็นที่ระบบราชการที่มีส่วนให้เกิดความล่าช้า ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารทำได้ คือ คิดระบบการให้บริการที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน หรือลดขั้นตอนบ้างอย่างที่ไม่จำเป็นหรือเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินให้ได้ หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อรับบริการ และจัดลำดับความสำคัญสิ่งใดสิ่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนต้องเร่งรีบดำเนินการ

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสีลสามัญญตา คือ การรักษาปฏิบัติงานไปตามระเบียบ ขั้นตอน หรือกฎหมาย ให้เกิดความเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง ทำสิ่งเหล่านี้ได้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการจากหน่วยงานว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และขั้นตอนการบริการต้องง่าย ไม่ซับซ้อน และรวดเร็ว จึงจะก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ ปัญหาที่พบ คือ เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่ทราบถึงระเบียบขั้นตอนในการให้บริการ จึงยังไม่สามารถดำเนินการตามระเบียบที่วางไว้ได้ หรือบางท่านก็ไม่ใส่ใจถึงกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติให้เคร่งครัด ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องวางกรอบการให้บริการที่

ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้และนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งย้ำเตือนผลกระทบที่จะตามมา ถ้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสีลสามัญญตามีความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับหลักนิติธรรมและหลักคุณธรรมของหลักธรรมาภิบาล ที่ข้าราชการทุกคนต้องปฏิบัติตาม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และรักษาจรรยาบรรณของวิชาชีพของตนในการให้บริการประชาชน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนนั้นไว้ ปัญหาที่พบ คือ ขั้นตอนการให้บริการประชาชนบางอย่างมีความซับซ้อน ใช้เวลาในการพิจารณานาน และอาจทำให้ประชาชนเกิดความไม่สะดวกและความไม่พอใจได้ ดังนั้นส่วนกลางควรจะต้องกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ลดขั้นตอนให้น้อยลง และลดการการเรียกเอกสารที่ไม่จำเป็น

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสีลสามัญญตานั้น เทศบาลถือเป็นองค์กรที่รัฐเข้ามาควบคุมดูแลจึงต้องมีกฎหมายเข้ามาช่วย ดังนั้นการบริการใด ๆ ของเทศบาลจึงต้องอาศัยอำนาจทางกฎหมายเข้ามาช่วยส่งเสริมการบริการประชาชน และให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค สุจริตและเที่ยงธรรม กฎระเบียบจึงมีความสำคัญเพื่อรักษาสิทธิ์ป้องกันการกระทำผิดของเทศบาล ในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชนเช่นเดียวกันปัญหาที่พบไม่ค่อยมี เทศบาลดำเนินทุกอย่างด้วยกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับด้วยความเคร่งครัดเป็นอย่างดี

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักสีลสามัญญตา คือ การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลนำกฎหมายเข้ามาช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการประชาชน ดังนั้นเทศบาลต้องมีความเข้มงวดในการใช้กฎ ระเบียบ และให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค สุจริตและเที่ยงธรรม กฎ ระเบียบจึงมีความสำคัญเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชนไปในตัว ปัญหาที่พบ คือ ขั้นตอนการบริการโดยทั่วไปเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน กฎระเบียบของการบริการของเทศบาลยังมีความเคร่งครัดในบางเรื่อง บางครั้งใช้การประณีประนอม ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ต้องเอาข้อกฎหมายเข้ามาอธิบายเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจมากขึ้น

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสีลสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น หน่วยงานต้องมีการตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบขั้นตอน โดยต้องกำหนดให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย และบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับหลักสีลสามัญญตา สิ่งเหล่านี้จะช่วยปกป้องเจ้าหน้าที่ องค์กร และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้บริหารระดับสูงต้องเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องปฏิบัติตามหลักดังกล่าวให้เสมอเหมือนกัน ทำสิ่งเหล่านี้ได้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการจากหน่วยงานว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงจะก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้

ข้อที่ 6 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านทิฏฐิสามัญญตาอย่างไร

นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตาเป็นการบริการที่คำนึงถึงเจตคติในการบริการ การยอมรับฟังความเห็นซึ่งกันและกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งการบริการด้านดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ผ่านความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ สิ่งนี้ถือเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานในระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดความมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานราชการปัญหาที่พบบ่อย คือ เจ้าหน้าที่บางคนยังยึดติดกับการบริการในรูปแบบเดิม ๆ ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ทำให้เจ้าหน้าขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรสิ่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ พนักงาน และค่อย ๆ ปรับความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่ยังติดกับการให้บริการแบบเดิม ๆ ให้ยอมรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามโลก

นางตรึงใจ ตรีนรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตาเป็นการบริการที่ต้องอาศัยทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานของตน มีความรักและทุ่มเทต่องานบริการอย่างเต็มที่ พร้อมเอาใจใส่ธุระของผู้รับบริการ และพยายามปรับความเห็นให้เข้าใจโลกที่ก้าวหน้าและทันสมัยขึ้น อีกทั้งยังต้องยอมรับคำติชมจากผู้รับบริการเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานผู้ให้บริการอย่างเทศบาลตำบลคลองแงะ ปัญหาที่พบ เจ้าหน้าที่บางท่านยังคงยึดการดำเนินงานแบบเดิม ไม่ปรับเปลี่ยนให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนไป และบางท่านก็ไม่น้อมฟังคำติชมจากประชาชน เมื่อได้รับคำติชมก็ปล่อยผ่าน โดยไม่นำคำแนะนำจากประชาชนมาแก้ไขและพัฒนา ดังนั้นผู้บริหารควรมีการจัดทำกระบวนการทำงานมากขึ้นผ่านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า พร้อมทั้งปรับความคิดของผู้บริการให้มีทัศนะที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งต้องติดตามคำติชม หรือแนะนำจากประชาชนให้เจ้าหน้านำมาแก้ไข และพัฒนา มีการติดตามผลและประเมินการบริการภายหลัง

นายเชน นาคศรีคำ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตามีความสำคัญกับการบริการประชาชน เนื่องจากความเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีผลต่อการพัฒนาการบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรสร้างทัศนคติที่ดี และต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มอยู่เสมอ เพื่อมุ่งเน้นประสิทธิภาพให้รู้ทันโลกทันสังคมยุคใหม่ ปัญหาที่พบ คือ โลกปรับเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น ขณะที่ระบบราชการยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการบริการประชาชน พัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร การพิจารณา อนุมัติ อนุญาต หรือต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ให้ใช้แบบออนไลน์

นายธีรพล อาริโณ ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตา เป็นการแสดงออกทางความเห็นของประชาชนมีความสำคัญต่อการบริการของเทศบาล เป็นช่องทางการรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี และเทศบาลก็สามารถนำปัญหาและความต้องการของประชาชนเหล่านี้ นำไปจัดการบริการให้ประชาชนได้อย่างตรงความต้องการที่สุด ในด้านปัญหาที่ต้องแก้ไข ไม่พบปัญหา กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาด้านบริการ ประชาชนควรสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือรับฟังความเห็นอยู่ตลอดเวลา

นายโชคดี สว่างแผ้ว ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตา เป็นการเสนอความเห็นจากประชาชนทำให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการบริการของเทศบาล ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรทุก ๆ องค์กร สื่อถึงผลตอบรับและความต้องการของประชาชน ทำให้เทศบาลจัดหาสิ่งที่ประชาชนต้องการได้เป็นอย่างดีปัญหาที่พบ คือ บางข้อเสนอ บางความเห็นจากประชาชนยังมีข้อจำกัดบางอย่างที่ไม่สามารถบริการจัดหาได้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ทางเลือกแก่ประชาชนปรับเปลี่ยนสิ่งที่จะบริการให้มีความยืดหยุ่น ปรับความเข้าใจประชาชน บอกถึงสาเหตุ และข้อจำกัดของการบริการนั้น และหาทางออกร่วมกันจนกว่าประชาชนจะพอใจ

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรต้องได้รับการอบรมฝึกฝนให้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานของตน และยอมรับฟังความเห็นของผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ โดยการเปิดช่องทางการรับปัญหาและความต้องการจากประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องปรับความเห็นของตนให้เข้าใจโลกและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ก้าวหน้าและทันสมัย และปรับการทำงานบริการให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบัน เพื่อให้ความเห็นของตนเข้ากันกับโลกสมัยใหม่ที่ทุกอย่างดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมา ได้แก่ ระหว่างอายุ 30-39 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95 ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.16 ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 64 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 รองลงมา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 68 คน และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81

5.1.2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยรวม

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิฏฐิสามัญญตาค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ด้านเท่ากัน คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าใช้เวลาในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล่วกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บอกสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้ามีสมาธิและสติในการบริการ และแก้ไขปัญหาได้ดีอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้ามีการจัดสรรสิ่งของที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาขนอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ขั้นตอนการบริการชัดเจน เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ประชาชนเข้าใจและดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวกอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ

6. การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าเต็มใจรับฟังคำติชมของประชาชน และนำมาปรับแก้ไขอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ

5.1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลกระตือรือร้นและสม่ำเสมอในการบริการและปรับปรุงการวางตัว และมีท่าทีที่เหมาะสม จำนวน 45 คน รองลงมา คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบริการประชาชนให้เสมอภาคและเท่าเทียมกัน และลดหย่อนกฎเกณฑ์บางอย่างที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้าลง จำนวน 39 คน และความถี่น้อยที่สุด ได้แก่ เทศบาลควรเอาใจใส่ธุระและรับผิดชอบต่อประชาชนให้มากขึ้น และควรควบคุมอารมณ์ให้มาก เมื่อพูดคุยปัญหาต่าง ๆ กับประชาชน จำนวน 26 คน

สรุปผลเชิงคุณภาพ

1. ด้านการบริการตามหลักเมตตากายกรรม

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตากายกรรมให้เกิดความเป็นเลิศนั้น บุคลากรต้องได้รับการอบรมเสริมศักยภาพและทักษะของตนในการบริการประชาชนเต็มความสามารถและรวดเร็ว เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้น ๆ รวมทั้งต้องมีความเข้มงวดในการปรับบุคลิกภาพทางกาย การวางตัว ท่าทีที่เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน และบริการประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

2. ด้านการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรม

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการพัฒนาการใช้วาจาหรือคำพูดให้ถูกบุคคลและถูกกาลเทศะ สื่อสารด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน อีกทั้งต้องได้รับการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล บอกสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้ครบถ้วนด้วยประกอบด้วยเมตตา สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในการทำงานขององค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนเข้าไว้กับองค์กรที่เป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น

3. ด้านการบริการตามหลักเมตตามโนกรรม

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตามโนกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น ผู้บริหารต้องกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกสร้างความเมตตา ความเอาใจใส่ในงานบริการ รวมทั้งต้องมีการอบรมการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่ให้สามารถควบคุมอารมณ์ของตน ประกอบกับสมาธิในการทำงาน เน้นย้ำหน้าที่และอุดมการณ์ของข้าราชการและชี้ให้เห็นโทษของการไม่ควบคุมอารมณ์ตนเองที่จะเกิดแก่ตนเอง และองค์กร และฝึกความอดทนให้เกิดขึ้น เนื่องจากงานบริการต้องรองรับความกดดันจากผู้รับบริการในแง่ต่าง ๆ และรับผิดชอบต่อประชาชนเมื่อเกิดปัญหา

4. ด้านการบริการตามหลักสาธารณโภคี

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสาธารณโภคีให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น องค์กรหรือเจ้าหน้าที่ควรระดมสรรพกำลัง และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะนำมาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการเลือกสรรบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีทันสมัย และมีคุณภาพ ส่งผลให้การบริการง่าย รวดเร็ว และมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่การบริการสาธารณะมีความครบถ้วนและทันสมัย ก็จะสร้างความชื่นชอบแก่ประชาชน

5. ด้านการบริการตามหลักสีลสามัญญตา

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสีลสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น หน่วยงานต้องมีการตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบขั้นตอน โดยต้องกำหนดให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย และบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับหลักสีลสามัญญตา สิ่งเหล่านี้จะช่วยปกป้องเจ้าหน้าที่ องค์กร และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้บริหารระดับสูงต้องเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องปฏิบัติตามหลักดังกล่าวให้เสมอเหมือนกัน ทำสิ่งเหล่านี้ได้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการจากหน่วยงานว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงจะก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้

6. ด้านการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตา

แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรต้องได้รับการอบรมฝึกฝนให้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานของตน และยอมรับฟังความเห็นของผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ โดยการเปิดช่องทางการรับปัญหาและความต้องการจากประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องปรับความเห็นของตนให้เข้าใจโลกและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ก้าวหน้าและทันสมัย และปรับการทำงานบริการให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบัน เพื่อให้ความเห็นของตนเข้ากันกับโลกสมัยใหม่ที่ทุกอย่างดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเทศบาลตำบลคลองแงะมีความพร้อมในการบริการประชาชนอย่างมาก มีการพัฒนาบุคลากรด้านกาย วาจา ใจ ด้านการให้แบ่งปัน ด้านกฎ ระเบียบ หรือคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติการยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน นำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ ทำให้ประชาชนให้ การยอมรับเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลคลองแงะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัลยกร ลาภเดโช** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตาม

ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรมในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสีลสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทิฏฐิสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการบริการตามหลักเมตตากายกรรม พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีการพัฒนาบุคลิกภาพทางกาย ยิ้ม ไหว้ ต้อนรับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีการวางตัวได้อย่างเหมาะสม บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น และใช้ทักษะความชำนาญของตนได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อานนท์ ดำรงค์สุข** ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสีลสามัญญตา รองลงมา ด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านสาธารณโภคี ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่ถูกระเบียบในฐานะองค์กรในการกำกับดูแลของรัฐ แสดงถึงการมีมารยาทพื้นฐานทางสังคมและการเป็นข้าราชการที่วางตัวได้อย่างเหมาะสมกับการบริการที่เป็นทางการ และต้องพบปะผู้คน เห็นแล้วน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อมั่นในการ

รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นวลอนงค์ วิเชียร** ที่กล่าวว่า ผู้บริการควรมีอัธยาศรัยที่ดี มีท่าทีและการวางตัวให้เหมาะสม สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นมิตร น่าคบหา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นยอมรับ พึงพอใจต่อการบริการนั้น ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องวัดความสำเร็จได้อย่างดีเยี่ยม

1.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล่วกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะมีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ไม่อืดอาด เชื่องช้า ที่แสดงถึงความไม่เป็นมืออาชีพในการให้บริการ แต่ต้องมี การพัฒนาการบริการให้กระตือรือร้นยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ จึงต้องได้รับการส่งเสริม โดยการออกกฎให้เข้มงวด และจริงจังกับการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายโชคดี สว่างแผ้ว** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องมีความเข้มงวดในการบริการมากขึ้น หากผู้ให้บริการมีธุระสำคัญอาจต้องประกาศให้ประชาชนได้ทราบก่อน หรือมีการจัดหาเจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาทำหน้าที่แทน หรือพูดคุยถึงปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการมากขึ้น

2. ด้านการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรม พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะพูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ พร้อมให้คำแนะนำปรึกษาปัญหา และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน อีกทั้งบอกสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเอาไว้ ทำให้ประชาชนเชื่อถือไว้วางใจการบริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อานนท์ ดำรงค์สุข** ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสีลสามัญญตา รองลงมา ด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านสาธารณโภคี ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชยานนท์ ไสเสริม** ได้วิจัยเรื่อง “แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สาราณียธรรม 6 ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า การหาแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้หลักสาราณียธรรม 6 ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า ทัศนคติของผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีทัศนคติสูงสุดคือ ด้านเมตตาวจีกรรม รองลงมาคือ ด้านสีลสามัญญตา ถัดมาได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านทัศนคติน้อยที่สุด คือ ด้านสาธารณโภคี แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีแนวคิดเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน คือ ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ด้าน เป็นแนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่างาน ประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ ได้รับการอบรมในเรื่องบุคลิกพื้นฐานของการบริการ ที่ต้องใช้คำพูดในการบริการให้ไพเราะ อ่อนหวาน สื่อถึงอารมณ์ที่ต้องการช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ามารับบริการด้วยความเมตตา ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการด้วยหลักเมตตาวจีกรรม เป็นการใช้คำพูดสื่อสารทั้งข้อความและอารมณ์ของผู้พูดออกมาเพื่อให้ผู้รับบริการรับสารได้อย่างถูกต้อง และรับความรู้สึกดีเมื่อเจ้าหน้าพูดจาสุภาพอ่อนหวานทำให้ประชาชนผู้ที่เข้ารับบริการเกิดความสุขทุกครั้งที่มาใช้บริการ เสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่และองค์กรอีกด้วย

2.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบตามกฎหมาย เช่น เทศบัญญัติ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามกฎหมาย โครงการการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาล เป็นต้น แต่ต้องมีการพัฒนาหาวิธีกระจายข้อมูลให้ทั่วถึง โดยใช้เทคโนโลยีที่เข้าถึงง่าย ออกแบบข้อมูลให้เข้าใจง่าย หรือโดยเริ่มที่เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีข้อมูลที่เพียงพอก่อน และบอกต่อให้ประชาชนรับทราบ สอดคล้องกับความเห็นของ **นางตรึงใจ ตรีนรินทร์** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บริหารควรเร่งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บริการให้เห็นความสำคัญในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ และอบรมให้ความพร้อม พัฒนาความรู้บุคลากรทางด้านสิทธิประชาชนและข้อมูลสาธารณะให้รอบด้าน ที่จะแนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้คนทั่วไป

3. ด้านการบริการตามหลักเมตตามโนกรรม การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความเมตตาเยินดี เอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อธุระของประชาชนเมื่อเกิดปัญหา และเจ้าหน้าที่มีสติสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี อีกทั้งยังมีสมาธิในการให้บริการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัลยกร ลาภเดโช** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรมในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสีลสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทิฏฐิสามัญญตาใน

การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าบริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะส่วนใหญ่มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งในการบริการ ด้วยความเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและอาศัยจิตใจที่เมตตา ทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น สอดคล้องกับความเห็นของ **นายธีรพล อาริโณ** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการด้วยหลักเมตตามโนกรรม ด้วยความเมตตาในหัวใจของเจ้าหน้าที่นั้น เป็นจุดเริ่มต้นของสิ่งดี ๆ ที่บริการให้ทั้งปวง ดังนั้นผู้รับบริการจะสามารถรู้สึกถึงมันได้ ความรู้สึกเห็นอกให้ใจเข้าใจผู้รับบริการด้วยความเมตตาทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากขึ้น ส่งผลดีกับเจ้าหน้าที่และภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก

3.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าสามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ สามารถควบคุมสติอารมณ์ มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่น่าชอบใจตรงหน้า หรือสถานการณ์การบริการประชาชนที่อาจจะเกิดความขัดแย้งได้ดี ดังนั้นการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่จึงเป็นเรื่องสำคัญในการทำงานที่ต้องรับมือกับความกดดันของสภาพงานที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายโชคดี สว่างแผ้ว** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการด้วยหลักเมตตามโนกรรม สื่อถึงความรักในการบริการที่ส่งผ่านออกมาทางกายและวาจา ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้วยสมาธิและมีสติสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้เมื่อต้องเจอกับผู้รับบริการที่ไม่ได้ดั่งใจ ทำให้ลดปัญหาใหญ่โตจากการกระทบกระทั่งนั้นได้ ดังนั้นการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่จึงสำคัญอันดับแรก ที่สามารถควบคุมการกระทำทางกายและวาจาที่ไม่ดีได้

4. ด้านการบริการตามหลักสาธารณโภคี พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า หน่วยงานมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและจัดสิ่งแวดล้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างดี ทั้งอุปกรณ์เครื่องเครื่องใช้ก็มีคุณภาพและทันสมัย สะดวกต่อการบริการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัลยกร ลาภเดโช** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอ

ศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเมตตามโนกรรมในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสีลสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทิฏฐิสามัญญตาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะมีการจัดแจงเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการได้ดี และมีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายธีรพล อาริโณ** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการด้วยหลักสาธารณโภคีเป็นการบริการที่จะต้องมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อต้องการใช้ ต้องมีพร้อมแล้วโดยที่ไม่ติดขัด คุณภาพ และความทันสมัยก็เช่นเดียวกันทำให้การบริการง่าย รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จึงเป็นหน้าที่หนึ่งที่เทศบาลต้องมีอยู่แล้วเพื่อบริการประชาชน

4.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีการจัดแจงสิ่งของที่จะช่วยเหลือประชาชนในยามลำบาก ในด้านต่าง ๆ ได้ดี และต้องมีการจัดหาเพิ่มเติมเมื่อมีการขาดแคลน ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรเร่งหางบประมาณในการจัดแจงช่วยเหลือประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายเชน นาคศรีคำ** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า หน่วยงานควรประสานงานกับภาคส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อหาทางระดมทุนทรัพย์มาใช้พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ และนำทุนทรัพย์ที่ได้มาช่วยเหลือประชาชน ยามประสบกับความลำบาก

5. ด้านการบริการตามหลักสีลสามัญญตา การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักสีลสามัญญตา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการก็ทำได้ดี รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน การให้บริการอย่าง

เคร่งครัด แต่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนสำหรับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อานนท์ ดำรงค์สุข** ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสีลสามัญญตา รองลงมา ด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านสาธารณโภคี ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ

5.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ สามารถแยกแยะการทำงานอะไรสำคัญก่อนหลังได้ดี ที่ต้องอาศัยกฎหมายในการดำเนินงาน เพื่อจะรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเอาไว้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายธีรพล อาริโณ** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการด้วยหลักสีลสามัญญตานั้น เทศบาลถือเป็นองค์กรที่รัฐเข้ามาควบคุมดูแลจึงต้องมีกฎหมายเข้ามาช่วยส่งเสริมการบริการประชาชน ดังนั้นการบริการใด ๆ ของเทศบาลจึงต้องอาศัยอำนาจทางกฎหมาย และให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค สุจริตและเที่ยงธรรม

5.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการบริการประชาชนอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการบริการที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ในการดำเนินตามกฎระเบียบต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยต้องมีการเน้นย้ำบอกกล่าวกันให้ทำตามระเบียบขั้นตอนที่วางไว้อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นางตรึงใจ ตรีนรินทร์** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บริหารต้องวางกรอบการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้และนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งย้ำเตือนผลกระทบที่จะตามมา ถ้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

6. ด้านการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตา พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิฏฐิสามัญญตา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะสามารถเข้าใจธุระของประชาชนได้เป็นอย่างดี เพราะมีเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานบริการ จึงพยายามเอาใจใส่และเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาให้กับประชาชน ทั้งเจ้าหน้าที่ก็ยังมีความเห็นที่ทันโลก ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ไม่ยึดการดำเนินงานแบบเดิม ๆ โดยการรับฟังความเห็นจากเพื่อนเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และประชาชนผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อานนท์ ดำรงค์สุข** ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสีลสามัญญตา รองลงมาด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตากายกรรม และด้านสาธารณโภคี ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **น้ำลิน เทียมแก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ

6.1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ ไม่ดูแคลนงานของตน มีความรักเอาใจใส่ในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นางตรึงใจ ตรีนรินทร์** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนโดยใช้หลักทิฏฐิสามัญญตา เป็นการบริการที่ต้องอาศัยทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานของตน มีความรักและทุ่มเทต่องานบริการอย่างเต็มที่ พร้อมเอาใจใส่ธุระของผู้รับบริการ

6.2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีการยอมรับการเปลี่ยนของโลกที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีบ้าง แต่อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัว และเรียนรู้ ดังนั้นต้องหาแนวทางในการให้ความรู้และฝึกทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ **นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม** ที่ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บริหารควรสิ่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ พนักงาน เพิ่มเติม และค่อย ๆ ปรับความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่ยังติดกับการให้บริการแบบเดิม ๆ ให้ยอมรับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามโลก

อภิปรายผลเชิงคุณภาพ

1. ด้านการบริการตามหลักเมตตากายกรรม สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านเมตตากายกรรม อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตากายกรรมให้เกิดความเป็นเลิศนั้น บุคลากรต้องได้รับการอบรมเสริมศักยภาพและทักษะของตนในการบริการ

ประชาชนเต็มความสามารถและรวดเร็ว เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้น ๆ รวมทั้งต้องมีความเข้มงวดในการปรับบุคลิกภาพทางกาย การวางตัว ท่าทีที่เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน และบริการประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า เมตตากายกรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์เกื้อกูลกัน เป็นหลักธรรมที่ควรประพฤติปฏิบัติให้เกิดความเคารพแก่คนรอบข้าง เมตตาต่อเพื่อนพรหมจรรย์ต่อหมู่คณะ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยกิริยาสุภาพเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง และสอดคล้องกับแนวคิดของ **สมิต สัชฌุกร** กล่าวว่า การบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการประทับใจ และชื่นชม ต่อผู้ให้บริการและองค์กรนั้น ทั้งจะก่อให้เกิดความนิยม และระลึกถึงมารับบริการอีกครั้ง มีการบอกกันปากต่อปากแนะนำชักชวนกันมารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กรเอง

2. ด้านการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรม สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านเมตตาวจีกรรม อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการพัฒนาการใช้วาจาหรือคำพูดให้ถูกบุคคลและถูกกาลเทศะ สื่อสารด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน อีกทั้งต้องได้รับการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล บอกสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้ครบถ้วนด้วยประกอบด้วยเมตตา สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในการทำงานขององค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนเข้าไว้กับองค์กรที่เป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า เมตตาวจีกรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันด้วยวาจาอันประกอบด้วยเมตตาต่อเพื่อพรหมจรรย์ ต่อหมู่คณะ เพื่อนร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยการช่วยแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ กล่าวตักเตือนด้วยความหวังดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง และสอดคล้องกับ **สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล** กล่าวว่า การบริการทางวาจา เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความ เอาใจใส่ ใช้ถ้อยคำที่น่าฟังเหมาะสม ไพเราะ ชัดถ้อยชัดคำ พูดให้น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดตำหนิ ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

3. ด้านการบริการตามหลักเมตตามโนกรรม สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านเมตตามโนกรรม อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักเมตตามโนกรรมให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น ผู้บริหารต้องกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกสร้างความเมตตา ความเอาใจใส่ในงานบริการ รวมทั้งต้องมีการอบรมการฝึกฝนจิตใจของเจ้าหน้าที่ให้สามารถควบคุมอารมณ์ของตน

ประกอบกับสมาธิในการทำงาน เน้นย้ำหน้าที่และอุดมการณ์ของข้าราชการและชี้ให้เห็นโทษของการไม่ควบคุมอารมณ์ตนเองที่จะเกิดแก่ตนเอง และองค์กร และฝึกความอดทนให้เกิดขึ้น เนื่องจากงานบริการต้องรองรับความกดดันจากผู้รับบริการในแง่ต่าง ๆ และรับผิดชอบต่อประชาชนเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า เมตตามโนธรรม หลักธรรมเป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันด้วยใจที่ประกอบด้วยเมตตาต่อเพื่อพรหมจรรย์ ต่อหมู่คณะ เพื่อร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วยการคิดดี คิดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มองกันและกันในแง่ดีเพื่อเสริมสร้างความรักในเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นวลอนงค์ วิเชียร** กล่าวว่า ผู้บริการต้องสามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ และทุกบุคคล โดยสามารถควบคุมอารมณ์ อดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจ เพื่อพยายามสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งต้องรู้จักสังเกต และมีความยืดหยุ่น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล** กล่าวว่า การบริการทางใจ ทำจิตใจให้สดชื่นแจ่มใส มีจิตสำนึกในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์จิตใจของตนให้เป็นปกติเมื่อพบปะผู้คน และไม่แสดงอาการคขุ่นเคืองให้ปรากฏ มีสมาธิ และสติกับการทำงาน เป็นการลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

4. ด้านการบริการตามหลักสาธารณโภคี สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านสาธารณโภคี อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสาธารณโภคีให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น องค์กรหรือเจ้าหน้าที่ควรระดมสรรพกำลัง และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะนำมาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการเลือกสรรบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีทันสมัย และมีคุณภาพ ส่งผลให้การบริการง่าย รวดเร็ว และมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่การบริการสาธารณะมีความครบถ้วนและทันสมัย ก็จะสร้างความชื่นชอบแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สาธารณโภคี เป็นหลักธรรมที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งลาภปัจจัย ร่วมกันใช้สอยบริโภคสิ่งของต่าง ๆ แม้แต่แบ่งกันสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ กันโดยชอบธรรม เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจกันไว้ด้วยความเมตตาที่จะแบ่งปันให้เขาได้สิ่งที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์** กล่าวว่า หนึ่งในลักษณะการบริการ 7 ประการ คือ คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ดีอีกด้วย กอปรกับการบริการด้วยคนที่ต้อนรับอย่างดีเยี่ยม ทำให้ช่วยยกระดับการบริการให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ **สุพรรณี อินทร์แก้ว** กล่าวว่า การบริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการให้บริการถือว่าเป็นการปรับตัวที่ดี เนื่องจากโลกปัจจุบันต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยให้ผู้รับบริการสามารถบริการตนเอง (Self Service) เป็นการลดต้นทุนการรับจ้างคนมาทำหน้าที่บริการการบริการในแต่ละครั้งก็มีมาตรฐานเท่ากันอีกด้วย แต่ข้อเสียคือการบริการดังกล่าวไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

5. ด้านการบริการตามหลักสีลสามัญญตา สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านสีลสามัญญตา อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักสีลสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น หน่วยงานต้องมีการตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบขั้นตอน โดยต้องกำหนดให้มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย และบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับหลักสีลสามัญญตา สิ่งเหล่านี้จะช่วยปกป้องเจ้าหน้าที่ องค์กร และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้บริหารระดับสูงต้องเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องปฏิบัติตามหลักดังกล่าวให้เสมอเหมือนกัน ทำสิ่งเหล่านี้ได้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการจากหน่วยงานว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงจะก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สีลสามัญญตา เป็นธรรมเพื่อรักษากายวาจาให้สุจริต เป็นศีลที่เสมอกันกับเพื่อพรหมจรรย์ เพื่อร่วมงาน หรือหมู่คณะ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือ การประพฤติตามระเบียบวินัยของสังคม ละเว้นการประพฤติที่เสื่อมเสียแก่ตนเองและหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ผศ.ดร.เสรี วงพงษ์** กล่าวว่า มีการกำหนดหรือใช้หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการตัดลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็นออกเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการบริการ และลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการได้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล** กล่าวว่า การพัฒนาระบบการบริการขององค์กร ควรจัดระบบการทำงานที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก โดยลดขั้นตอนสร้างความสะดวกให้เกิดขึ้น จัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เรียบง่าย เป็นแนวทางให้ผู้รับบริการดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวกสบาย

6. ด้านการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตา สรุปการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ด้านทิฏฐิสามัญญตา อภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตาให้เกิดความเป็นเลิศได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรต้องได้รับการอบรมฝึกฝนให้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ ไม่ดูถูกดูแคลนงานของตน และยอมรับฟังความเห็นของผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ โดยการเปิดช่องทางการรับปัญหาและความต้องการจากประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องปรับความเห็นของตนให้เข้าใจโลกและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้ก้าวหน้าและทันสมัย และปรับการทำงานบริการให้สอดคล้องกับโลกปัจจุบัน เพื่อให้ความเห็นของตนเข้ากันกับโลกสมัยใหม่ที่ทุกอย่างดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า ทิฏฐิสามัญญตา มีทิฏฐิความคิดเห็นที่ดีเสมอกันกับเพื่อพรหมจรรย์ ทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อกันในหมู่คณะทั้งต่อหน้าและลับหลัง กล่าวคือ มีความเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ด้วยกันคิดเห็นร่วมกัน มีหลักการหรืออุดมการณ์อันสูงสุดเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานอธิการบดี**

มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า ผู้บริการต้องมีเจตคติที่ดีต่อการบริการ (Attitude) เนื่องจากเจตคดีที่ดีจะนำมาซึ่ง ความยินดี ความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ และเรียนรู้สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น พร้อมทั้งต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การบริการควรมีการพัฒนาที่เกิดจากความคิดใหม่ ๆ ของผู้บริการเองเพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยไม่ยึดกับการทำแบบเดิม ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการบริการตามหลักเมตตากายกรรม ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อว่า เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วกระตือรือร้นในการทำงาน ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรย้ำเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ติดตามธุระของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน รีบดำเนินการให้เร็วที่สุด พร้อมทั้งพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้เชี่ยวชาญมากขึ้น เพื่อบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

2. ด้านการบริการตามหลักเมตตาวจีกรรม ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อว่า เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารต้องจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในการทำงานขององค์กร

3. ด้านการบริการตามหลักเมตตามโนกรรม ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าสามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิและสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง และปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชนด้วยการย้ำเตือนถึงพันธกิจ อุดมการณ์หลักในการบริการในฐานะองค์กรของรัฐ และให้การยกย่องผู้ทำหน้าที่ได้ดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ

4. ด้านการบริการตามหลักสาธารณโภคี ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของให้แก่ประชาชนผู้รับบริการยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น เทศบาลควรเร่งจัดทำโครงการของบประมาณเพื่อเข้าไปช่วยสนับสนุนการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน เพื่อให้ประชาชนดำเนินชีวิตโดยไม่ติดขัด

5. ด้านการบริการตามหลักสีลสามัญญตา ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการอย่างเคร่งครัด ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ

6. ด้านการบริการตามหลักทิฏฐิสามัญญตา ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งควรรักษาระดับการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อยอดให้สู่ความเป็นเลิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาบุคลากรทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึงติดต่อได้ง่ายระหว่างเทศบาลกับประชาชน เช่น การเปิดให้แสดงความคิดผ่าน Line Service ทาง Facebook หรือ Website เพื่อรับปัญหาได้โดยตรง และนำมาพิจารณาแก้ไขต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น”

2. ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

3. ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับสยามรฏฺ เตปิฏกำ 2525.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ข้อมูลทุติยภูมิ

1) หนังสือทั่วไป

กระทรวงศึกษาธิการ.(2548). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารการศึกษาตามระบบคุณธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

คณาจารย์สำนักพิมพ์เลี่ยงเชียง. (2546). *หนังสือบูรณาการแผนใหม่ นักธรรมชั้นตรี*. กรุงเทพฯ: เลี่ยงเชียง.

คริสโตเฟอร์เอช เลิฟล้อก และ ลอเรน ไรท์. (2546). *การตลาดบริการ* . กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า.

จรัส พยัคฆราชศักดิ์ และกวี อิศริวรรณ. (2548). *หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐานพระพุทธศาสนาช่วงชั้นที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 6*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิช.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ บริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.

ชูวงศ์ ฉายบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศ พริ้นติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญมี แท่นแก้ว. (2541). *จริยธรรมกับชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ประทาน คงฤทธิศึกษา. (2524). *การปกครองเมืองพัทยา*. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.

ประยูร กาญจนดุล. (2547). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). (2541). *พระในบ้าน*. กรุงเทพฯ: คาธาวรรณการพิมพ์.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: เอส. ริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.

พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี. (2551). *ธรรมะคลายใจ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ). (2536). *ธรรมะสำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: บริษัทคลังวิชา จำกัด.

พระราชวรมุนี (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2528). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลคำศัพท์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการ สาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2535). *การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก. (2542). *หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส0111 พระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 (ม.2)*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2547). *การวิจัย*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศต่างๆ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). *คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุจินต์ ธรรมชาติ. (2549). การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อนันต์ อนันตกูล. (2521). *กรมการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

2) บทความ

ณัทกวี ศิริรัตน์,จักร ศิริรัตน์, พิมพ์รดา ธรรมีภักดี, วิภาดา ผ่องจิต, โชติ บดีรัตน์ และวิภวานี เผือกบัวขาว. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 12(1), 135-136.
ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษภร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 1.
เสรี วงพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 23(1), 66.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

กัลยกร ลาภเดโช. (2562). *การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
เกศรา จันทร์จรัสสุข. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและการใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ชยานนท์ ไสเสริม. (2562). *แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์พุทธศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระครูสังฆรักษ์อภิชาต สนฺติกโร (เดชชัย). (2555). *การบริหารงานบุคคลตามหลักฆราวาสธรรม 4 ของ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาธรรมรัต อริยธมฺโม. (2543). *การศึกษาเชิงวิเคราะห์หลักรัฐศาสตร์ที่มีในพระไตรปิฎก*. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2547). *รูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพุทธสันติวิธี: ศึกษาวิเคราะห์กรณี ลุ่มน้ำแม่ตาช้าง จ.เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระศรัณญกมล ภทฺทมงฺคโล (ชนะบุญ). (2564). *การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต*. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศุภชัย ไชยาแจ่ม. (2560). *ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สิบตำรวจโทหญิงมารินทร์ พลพัฒน์. (2556). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม 4 ของ ข้าราชการตำรวจศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุดเขต สกุลทอง. (2559). *กระบวนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะอย่างยั่งยืน*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อานนท์ ดำรงค์สุข. (2560). *การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรม 6 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

4) เอกสารอื่นๆที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2 (2546, 9 ตุลาคม).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ. 18 เมษายน.

เทศบาลตำบลคลองแงะ. (2564). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินวิถีใหม่ ER New Normal เทศบาลตำบลคลองแงะ*. สงขลา: สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ. ผลการประเมิน.

_____. (2564). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร์*. สงขลา: สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ. ผลการประเมิน.

_____. (2564). *รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคลองแงะ ประจำปงบประมาณ พ.ศ. 2563*. สงขลา: สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ. ผลการประเมิน.

_____. (2564), *แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570*. 29 ตุลาคม.

วิญญู อังคณารักษ์. (2519). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจปกครองส่วนท้องถิ่น*, ในเอกสารประกอบการบรรยาย. ม.ป.ท.

5) เว็บไซต์

เทศบาลตำบลคลองแงะ. (2565). *หน้าที่รับผิดชอบในของหน่วยงานภายใน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565, จาก https://khlongngae.go.th/frontpage.

2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Best, J. W. (1981). *Research in education*. New jersey: Prentice-Hall.

Clark, John J. (1957). *Outline of Local Government of the United Kingdom*. London: Sir Issac Pitman and Son. Ltd.

Holloway, William V. (1951). *State and Local Government in the United States*. New York: McGraw-Hill.

Mongtagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and Son, Ltd.

Robson, William A. (1953). *"Local government" in Encyclopedia of Social Science*. Vol. x New York: The Macmillan Company.

Wit, Daniel. (1967). *A comparative Survey of Local Govt. and Administration*. Bangkok: Kurusapha Press.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. พระครูบวรชัยวัฒน์ ดร.

วุฒิการศึกษา : ปร.ด. (ปรัชญาและศาสนา)
ศศ.ม (นโยบายและแผน)
บธ.บ. (บริหารธุรกิจ)

ตำแหน่งปัจจุบัน : ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาพุทธศาสตรเพื่อการพัฒนา
: อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

2. ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา

วุฒิการศึกษา : ปร.ด. (สื่อสารการเมือง)
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
น.บ. (นิติศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน : คณะกรรมการหลักสูตรรัฐศาตรมหาบัณฑิต
: อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

3. นางสาวสุปราณี เหมสะดะ

วุฒิการศึกษา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
: รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน : ปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ

ภาคผนวก ข

บุคลานุกรม

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

1. นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม

ตำแหน่ง : นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันและเวลาที่ให้สัมภาษณ์ : 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 13.30 น.
สถานที่ : สำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

2. นางตรึงใจ ตรีนรินทร์

ตำแหน่ง : ผู้อำนายการคลังเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันและเวลาที่ให้สัมภาษณ์ : 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 14.30 น.
สถานที่ : สำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

3. นานเชน นาคศรีคำ

ตำแหน่ง : หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันและเวลาที่ให้สัมภาษณ์ : 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 09.30 น.
สถานที่ : สำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

4. นายธีรพล อาริโณ

ตำแหน่ง : ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5 ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
วันและเวลาที่ให้สัมภาษณ์ : 10 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 10.30 น.
สถานที่ : วัดกอบกุลรัตนาราม ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

5. นายโชคดี สว่างแผ้ว

ตำแหน่ง : รองประธานชุมชนโรงฆ่าสัตว์คลองแงะ
วันและเวลาที่ให้สัมภาษณ์ : 10 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 13.30 น.
สถานที่ : วัดกอบกุลรัตนาราม ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๔ **วันที่** ๑๗ พฤศจิยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร. ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพุทธศาสตรเพื่อการพัฒนา

ด้วย พระศราวิน สุรปญโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๓๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๔ **วันที่** ๑๗ พฤศจิยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐศาสตร์

ด้วย พระศราวิน สุรปญโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลฟังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๗๕

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นางสาวสุปราณี เหมสะตะ ปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๑๒๘

ตรวจแล้ว
(ผศ.สุปรณี เหมสะตะ)
25 พ.ย. 2565

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์
เลขที่รับ 424
วันที่ 13 ก.พ. 2566
เวลา 12536

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายประสิทธิ์ เรืองเนียม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out) บุคคลากรในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน จึงขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

สำนักปลัดเทศบาล
กองสวัสดิการ
กองคลัง
กองช่าง
กองสาธารณสุข
กองการศึกษา
สำนักปลัดเทศบาล
เลขรับ ๑๔๕๕
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๑.๑๖

ที่ อว ๗๔๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลคลองแงะ
เลขรับ ๑๕๕๕
วันที่ ๑๗ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๐๙.๑๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (เก็บข้อมูลในพื้นที่)

เจริญพร นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม นายกเทศมนตรีตำบลคลองแงะ

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันขม) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันขม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

นักบริหารงาน
รองคณบดี
เลขานุการ
งานบริการการศึกษา
งานวิจัย

ที่ อว ๗๘๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลคลองแงะ
เลขรับ ๕๙๙
วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕.๕๑ น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม นายกเทศมนตรีตำบลคลองแงะ

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (หันชม) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Sarantyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญฺโญ (หันชม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยสาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

วจ 4

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าว

วันที่ 9 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

ข้าพเจ้า นาย [illegible] อายุ 63 ปี อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 16

ถนน กอตรี 2 ตำบล [illegible] อำเภอ [illegible] จังหวัด [illegible]

รหัสไปรษณีย์ 90170 โทรศัพท์ 0814799071

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา"

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์และข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือผเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้า แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ [signature] ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทนโดยชอบธรรม

(นายสุรัตน์ เศรษฐิตาต์ธรรม)

วันที่ 9 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

*** หมายเหตุ

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๒๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๗๑๕/๒๒๗ ออกวันที่

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลคลองแงะ
เลขรับ ๕๑๑
วันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕ น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางตรึงใจ ตรีนวิทร์ ผู้อำนวยการคลัง เทศบาลตำบลคลองแงะ

ด้วย พระศราวิน สุรปญโญ (ทับชม) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญโญ (ทับชม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๒๒๘

วจ 4

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าว

วันที่ 9 เดือน ก.ค. พ.ศ 2566

ข้าพเจ้า นางสาวอิน [illegible] อายุ 60 ปี อาศัยอยู่บ้านเลขที่ A6/52

ถนน หมู่บ้าน ซอย 22 ตำบล เขาอินทร์ อำเภอ เมือง จังหวัด [illegible]

รหัสไปรษณีย์ 90000 โทรศัพท์ 081 896 1908

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา"

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์และข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้า แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ [signature] ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้ทนโดยชอบธรรม

(นางสาวอิน [illegible])

วันที่ 9 เดือน ก.ค. พ.ศ 2566

*** หมายเหตุ

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

สำนักปลัดเทศบาล
เลขรับ ๕๕๕
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๓.๑๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ ยว ๗๓๑๒๒(๖)/๑ ๑๐๓๖

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลคลองแงะ
เลขรับ ๕๕๕
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕ น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายเชน นาคศรีคำ หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (หันชม) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญฺโญ (หันชม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๒๘

อนุเคราะห์

วจ 4

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าว

วันที่ 9 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า นายชัย ทองสิงห์ อายุ 40 ปี อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 45 ม.5

ถนน ตำบล พลับพลา อำเภอ สะเดา จังหวัด สงขลา

รหัสไปรษณีย์ 90120 โทรศัพท์ 0968488961

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสารวาณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา"

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิและข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือผเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้า แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทนโดยชอบธรรม

(เชน นาคศรีคำ)

หัวหน้าฝ่ายนักปลัด

วันที่ 9 เดือน พ.ค. 2561

*** หมายเหตุ

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายธีรพล อาริโณ ผู้ใหญ่บ้านตำบลพังลา หมู่ที่ ๕

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลาอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

วจ 4

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าว

วันที่ 10 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

ข้าพเจ้า ธีรพล อารีใน อายุ 43 ปี อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 29/2 5

ถนน หาดใหญ่ ตำบล พังลา อำเภอ สิงหนคร จังหวัด สงขลา

รหัสไปรษณีย์ 90170 โทรศัพท์ 081-969 8583

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา"

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์และข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือคงเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้า แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ ..... ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทนโดยชอบธรรม

(ธีรพล อารีใน)

วันที่ 10 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

*** หมายเหตุ

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๗๒

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายโชคดี สว่างแผ้ว รองประธานชุมชนโรงฆ่าสัตว์

ด้วย พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลาอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma in Service Providing Approaches the Excellence in the Services of Tambol Khlong-Ngae Municipality, Phangla Subdistrict, Sadao District, Songkhla Province)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

อนุญาต

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาลนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

วจ 4

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าว

วันที่ 10 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2566

ข้าพเจ้า นาย โอดดี้ ฝ่ายแฟ้ว อายุ 80 ปี อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 4/1

ถนน ถนนสุขาภิบาล 5 ตำบล พังยาง อำเภอ สะเดา จังหวัด สงขลา

รหัสไปรษณีย์ 90170 โทรศัพท์ 083-5133155

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา"

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์และข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือคงเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้า แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ โอ ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทนโดยชอบธรรม

(นาย โอดดี้ ฝ่ายแฟ้ว)

วันที่ 10 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2566

*** หมายเหตุ

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

ภาคผนวก ฉ

หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ที่ จว. ๒๐๗/๒๕๖๕

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑. ชื่อโครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง : การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบล พังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

TITLE : AN APPLICATION OF SARANIYADHAMMA IN SERVICE PROVIDING APPROACHES THE EXCELLENCE IN THE SERVICES OF TAMBOL KHLONG-NGAE MUNICIPALITY, PHANGLA SUBDISTRICT, SADAO DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

๒. ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย

พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน

คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มติที่ ๓๑๕/๒๕๖๕ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาการทำวิจัยในคนฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ออกให้ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงนาม

(พระมหามฆวินทร์ ปุริสุตฺตโม, ผศ.ดร.)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ช

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของ
เทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตรวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาสนี้

พระศราวิน สุรปญฺโญ (ทันชม)
นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ 1) ( ) ชาย 2) ( ) หญิง

อายุ 1) ( ) ต่ำกว่า 20 ปี 2) ( ) 20 – 29 ปี 3) ( ) 30 – 39 ปี
4) ( ) 40 – 49 ปี 5) ( ) 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา 1) ( ) ประถมศึกษา 2) ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.
3) ( ) อนุปริญญา/ปวส. 4) ( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ระดับ คะแนน 5 = ระดับมากที่สุด
คะแนน 4 = ระดับมาก
คะแนน 3 = ระดับปานกลาง
คะแนน 2 = ระดับน้อย
คะแนน 1 = ระดับน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
1. บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม					
1.1 เจ้าหน้าที่ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ต้อนรับ และบริการด้วยความสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน					
1.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล้วกระตือรือร้น					
1.4 เจ้าหน้าใช้เวลาในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม					
1.5 เจ้าหน้าที่มีทักษะและเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการเฉพาะทาง					
2. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม					
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชน เมื่อประชาชนมาปรึกษาปัญหา					
2.3 เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ					
2.4 เจ้าหน้าที่ไม่ตำหนิประชาชนผู้รับบริการลับหลัง					

ประเด็น	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
2.5 เจ้าหน้าที่บอกสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ					
3. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม					
3.1 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ธุระประชาชนผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหา					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ (Responsibility) เมื่อเกิดปัญหา					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี					
3.5 เจ้าหน้ามีสมาธิและสติในการบริการ และแก้ไขปัญหาได้ดี					
4. ให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี					
4.1 เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
4.2 เจ้าหน้ามีการจัดสรรสิ่งของที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาขน					
4.3 เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
4.4 หน่วยงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและบุคลากรที่เพียงพอในการบริการประชาชน					
4.5 เจ้าหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมในการบริการได้อย่างเหมาะสม					
5. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักสีลสามัญญตา					
5.1 เจ้าหน้าที่มีคุณธรรมและศีลธรรม ซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการประชาชน (จรรยาบรรณ)					
5.2 เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด					
5.3 เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติ บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค					

ประเด็น	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
5.4 ขั้นตอนการบริการชัดเจน เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ประชาชนเข้าใจและดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวก					
5.5 เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี					
6. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิฏฐิสามัญญตา					
6.1 เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาธุระของประชาชนผู้รับบริการอย่างดี					
6.2 เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ					
6.3 เจ้าหน้าที่มีความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม					
6.4 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นการให้บริการ					
6.5 เจ้าหน้าเต็มใจรับฟังคำติชมของประชาชน และนำมาปรับแก้ไข					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของ
เทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล..... .....

ตำแหน่ง..... วันที่สัมภาษณ์.....เวลา... .....น.

สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อที่ 1 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตากายกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตากายกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตากายกรรมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตาวจีกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตาวจีกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาวจีกรรมอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 3 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตามโนกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตามโนกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาโนกรรมอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสาธารณโภคี” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสาธารณโภคี” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านสาธารณโภคีอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสีลสามัญญตา” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสีลสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านสีลสามัญญตาอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อที่ 6 ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านทิฏฐิสามัญญตาอย่างไร

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้***

ภาคผนวก ซ

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ
ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum X$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม								
1	**เพศ** 1) ( ) ชาย 2) ( ) หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**อายุ** 1) ( ) ต่ำกว่า 20 ปี 2) ( ) 20 – 29 ปี 3) ( ) 30 – 39 ปี 4) ( ) 40 – 49 ปี 5) ( ) 50 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**การศึกษา** 1) ( ) ประถมศึกษา 2) ( ) มัธยมศึกษา/ปวช. 3) ( ) อนุปริญญา/ปวส. 4) ( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา								
1. บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม								
1.1	เจ้าหน้าที่ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ต้อนรับ และบริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.2	แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะในการบริการประชาชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความคล่องแคล้วกระตือรือร้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.4	เจ้าหน้าใช้เวลาในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.5	เจ้าหน้าที่มีทักษะและเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการเฉพาะทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม								
2.1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตนแก่ประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชน เมื่อประชาชนมาปรึกษาปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.3	เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ประชาชนทราบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.4	เจ้าหน้าที่ไม่ตำหนิประชาชนผู้รับบริการลับหลัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
2.5	เจ้าหน้าที่บอกสิทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาตามโนกรรม								
3.1	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยินดี และเมตตาต่อผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ธุระประชาชนผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.3	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ (Responsibility) เมื่อเกิดปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.4	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสิ่งที่ไม่น่าชอบใจได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.5	เจ้าหน้ามีสมาธิและสติในการบริการ และแก้ไขปัญหาได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
4. ให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี								
4.1	เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.2	เจ้าหน้ามีการจัดสรรสิ่งของที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาขน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.3	เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อบริจาคสิ่งของแก่ประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.4	หน่วยงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยและบุคลากรที่เพียงพอในการบริการประชาชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.5	เจ้าหน้าที่จัดสิ่งแวดล้อมในการบริการได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักสีลสามัญญตา								
5.1	เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาธุระของประชาชนผู้รับบริการอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.2	เจ้าหน้าที่รักษากฎระเบียบ ขั้นตอน ในการให้บริการประชาชนอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
5.3	เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมไม่เลือกปฏิบัติบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.4	ขั้นตอนการบริการชัดเจนเรียบง่าย ไม่ซับซ้อนประชาชนเข้าใจและดำเนินเรื่องได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.5	เจ้าหน้าที่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานบริการได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิฏฐิสามัญญตา								
6.1	เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาธุระของประชาชนผู้รับบริการอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.2	เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.3	เจ้าหน้าที่ความเห็นที่ทันโลกทันสมัย สร้างสรรค์การบริการให้ทันสมัยยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ยึดกับการดำเนินงานรูปแบบเดิม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
6.4	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.5	เจ้าหน้าเต็มใจรับฟังคำติชมของประชาชน และนำมาปรับแก้ไข	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์								
1	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... นามสกุล..... ตำแหน่ง..... วันที่สัมภาษณ์..... เวลา.....น. สถานที่ให้สัมภาษณ์.....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา								
1	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตากายกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตากายกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตากายกรรมอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตาวจีกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
	เมตตาวจีกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาวจีกรรมอย่างไร							
3	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านเมตตามโนกรรม” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านเมตตามโนกรรม” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านเมตตาโนกรรมอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสาธารณโภคี” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสาธารณโภคี” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านสาธารณโภคีอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านสีลสามัญญตา” มีความสำคัญ							

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
	ต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านสีลสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านสีลสามัญญตาอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	ท่านคิดว่าการใช้หลักสาราณียธรรม “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” มีความสำคัญต่อการบริการอย่างไรบ้าง ปัญหาการบริการ “ด้านทิฏฐิสามัญญตา” ที่เกิดขึ้นในองค์กรคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขพัฒนาหรือส่งเสริมการบริการด้านทิฏฐิสามัญญตาอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ
ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา							
1. บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม							
1.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
1.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม							
2.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม							
3.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
4. ให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี							
4.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักสีลสามัญญตา							
5.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6. ให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิฏฐิสามัญญตา							
6.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item-Objective Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ
ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม ($\sum x$)	ค่า IOC	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ
ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
แต่ละข้อมีค่าเฉลี่ย 1.00

ความเห็น

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)

ที่ปรึกษาหลัก

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ฌ
ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ (Try out) อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.837

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.837	.831	30

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
body1	128.47	48.602	.522	.	.825
body2	128.43	49.978	.510	.	.827
body3	128.47	49.361	.443	.	.828
body4	128.60	51.214	.273	.	.835
body5	128.43	50.530	.390	.	.831
speak1	128.57	47.013	.620	.	.820
speak2	128.40	51.972	.296	.	.834
speak3	128.57	50.668	.452	.	.829
speak4	128.57	51.771	.304	.	.833
speak5	128.63	52.102	.280	.	.834
mind1	128.47	52.602	.181	.	.837
mind2	128.53	51.844	.286	.	.834

mind3	128.63	48.723	.604	.	.823
mind4	128.83	48.144	.534	.	.825
mind5	128.37	51.826	.272	.	.834
share1	128.60	51.834	.234	.	.836
share2	128.43	53.633	.053	.	.841
share3	128.13	52.464	.265	.	.834
share4	128.50	51.500	.255	.	.836
share5	128.40	49.352	.588	.	.824
rule1	128.10	53.059	.184	.	.836
rule2	128.07	53.720	.086	.	.838
rule3	128.03	52.309	.354	.	.833
rule4	128.20	51.821	.340	.	.832
rule5	128.33	54.851	-.095	.	.844
atitude1	128.63	51.275	.304	.	.834
atitude2	128.63	51.689	.292	.	.834
atitude3	128.70	49.528	.410	.	.830
atitude4	128.33	49.747	.536	.	.826
atitude5	128.07	50.340	.556	.	.827

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
132.87	54.395	7.375	30

ภาคผนวก ญ
รูปภาพประกอบผู้ให้การสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ **นายสุวัฒ เลิศจิตต์ธรรม**
นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 13.30 น



สัมภาษณ์ **นางตรึงใจ ตรีนรินทร์**
ผู้อำนวยการคลังเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 14.30 น



สัมภาษณ์ **นายเชน นาคศรีคำ**
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ
วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 09.30 น



สัมภาษณ์ **นายธีรพล อาริโณ**
ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5 ตำพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 10.30 น.



สัมภาษณ์ **นายโชคดี สว่างแผ้ว**
รองประธานชุมชนโรงฆ่าสัตว์คลองแงะ
วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 13.30 น.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล(ฉายา) : พระศราวิน สุรปญโญ (ทันชม)

วัน เดือน ปี เกิด : วันศุกร์ ที่ 18 ตุลาคม พ.ศ.2539

ชาติภูมิ : จังหวัดสงขลา

ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดกอบกุลรัตนาราม (คลองแงะ) ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

การศึกษา

พ.ศ.2561 : นักธรรมเอก

พ.ศ.2562 : ร.บ. (รัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย