การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ไพศาล ผกาเกตุ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ไพศาล ผกาเกตุ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HAT YAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

PAISARN PAKAKET

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2024

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**
ชื่อนักศึกษา	:	**ไพศาล ผกาเกตุ**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
ปีพุทธศักราช	:	2567
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....

(พระมหาสุรไกร ชินพุทฺธิสิริ, ผศ.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยวัฒน์ เผือกคง)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....

(ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

กรรมการ .....

(พระครูปลัด อธิษฐ์ สุวฑฺโฒ, ดร.)

กรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ .....

(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Topic	:	The Application of Sangahavatthu Principles in Public Services of the People of Khlonghae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province
Student's Name	:	Paisarn Pakaket
Degree Sought	:	Master of Political Science
Anno Domini	:	2024
Advisor	:	Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Political Science.

Dean of Faculty of Social Sciences .....

(Phramaha Surakrai Jinabuddhisiri, Asst. Prof.)

Thematic Committee :

Chairman .....

(Assoc. Prof. Dr. Chaiwat Phuakkhong)

Member (Advisor) .....

(Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha)

Member .....

(Phrakhrupalad Athit Suvaddho, Dr.)

Member .....

(Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

Member .....

(Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon)

Copyright of Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

ชื่อนักศึกษา : **ไพศาล ผกาเกตุ**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

ปีพุทธศักราช : **2567**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : **ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และ 2) แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักอัตถจริยา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ หลักปิยะวาจา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.54) หลักสมานัตตตา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.54) และหลักทาน ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.55)

2. แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห 1) ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ 2) ควรตรวจสอบการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ 3) ควรให้การต้อนรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ 4) ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

คำสำคัญ : การใช้ , หลักสังคหวัตถุธรรม , การให้บริการสาธารณะ, ประชาชน

ABSTRACT

Thematic Topic : **The Application of Sangahavatthu Principles in Public Services of the People of Khlonghae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province**

Student's Name : **Paisarn Pakaket**

Degree Sought : **Master of Political Science**

Anno Domini : **2024**

Advisor : **Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha**

The objectives of this research were 1) To study the use of Sangahavatthu principles in providing public services to the people and 2) Guidelines for developing the use of Sangahavatthu principles in providing public services to the people of Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province. Sample group Composed of People aged 18 years and over and domiciled in Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province, totaling 397 people,5 key informants/person, selected specifically. The statistics employed for the data analysis were frequency, percentage, standard deviation and content analysis.

The research finding were as follows:

1. Using the principles of Sangahavatthu in providing public services to the people of Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province, every aspect is at a high level, with an average value ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.45). When considering each aspect, it was found that the aspects with value The highest average is Atthacariya principle, average value ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.56), followed by Piyavaja principle, average value ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.54), Samanatta principle, average value ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.54) and the average principle ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.55)

2. Guidelines for promoting the use of Sangahavatthu principles in providing public services to the people of Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province. Officials of Khlong Hae Municipality 1) should provide knowledge, understanding, and provide various useful suggestions. to the people who come to receive services

2) should check the use of speech that is sweet, sweet, gentle, and speaks with sincerity 3) should welcome Volunteer to help Solve various problems with enthusiasm and 4) must provide equal services. without discrimination.

Keywords: The Application, Sangahavatthu Principles, Public Services, People

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางการศึกษาด้านรัฐศาสตร์ ระดับปริญญาโท

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดี และคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษา ตลอดหลักสูตร ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยวัฒย์ เผือกคง ที่กรุณาเป็นประธานควบคุมการสอบ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหาในเล่มสารนิพนธ์ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา ที่ให้ความอนุเคราะห์รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักที่ได้ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของสารนิพนธ์ ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโททุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณครอบครัวและญาติมิตรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตั้งแต่เริ่มเรียนจนถึงจบการศึกษา คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอใช้เป็นเครื่องสักการบูชาคุณ พระรัตนตรัย พระคุณของมารดา บิดา ครูอาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง และขอแผ่คุณความดีนี้ให้แก่เพื่อนมนุษย์และสรรพสัตว์ทุกรูปทุกนาม พร้อมทั้งเจ้ากรรมนายเวรในทุกภพทุกชาติด้วย เทอญ

ไพศาล ผกาเกตุ

สารบัญคำย่อ

อักษรย่อพระไตรปิฎกในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหามกุฎราชวิทยาลัย. (2563) : โรงพิมพ์มหามกุฎราชวิทยาลัยนครปฐม ในการค้นคว้าและอ้างอิง โดยมีคำย่อและคำเต็มดังนี้

พระสุตตันตปิฎก

องฺ.จตุกฺก. สุตฺตนฺตปิฎก อังคุตรนิกาย จตุกกนิบาต

เลขที่เกี่ยวกับพระไตรปิฎก มีดังนี้ เลขหน้าเป็นเล่ม เลขกลางเป็นข้อ และเลขหลังเป็นหน้า เลข/ข้อ/หน้า เช่น องฺ.จตุกฺก. (ไทย) 21/32/37 - 38 หมายถึง พระสุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย จตุกกนิบาต (ฉบับภาษาไทย) ฉบับมหามกุฎราชวิทยาลัย เล่มที่ 21 ข้อที่ 32 หน้าที่ 37 - 38 เป็นต้น

สารบัญเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)..... จ

บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ..... ช

สารบัญคำย่อ..... ฌ

สารบัญเรื่อง..... ญ

สารบัญภาพ..... ฏ

สารบัญตาราง..... ฐ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 คำถามการวิจัย..... 3

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 หลักสังคหวัตถุ 4..... 6

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ..... 14

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 22

2.4 บริบทพื้นที่ศึกษา : เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา..... 31

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 39

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้วิจัย..... 44

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 45

3.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง..... 45

3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง..... 46

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 48

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 49

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

หน้า

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 50
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 50
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 53
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล..... 54
4.2 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา..... 57
4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 63
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา..... 64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 72
5.1 สรุปผลการวิจัย..... 74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... 76
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 78
บรรณานุกรม..... 79
บุคลานุกรม..... 84
ภาคผนวก..... 86
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... 87
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... 89
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย..... 93
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย... 101
ภาคผนวก จ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ..... 110
ภาคผนวก ฉ รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 122
ประวัติผู้วิจัย..... 128

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารเทศบาลเมืองคลองแห..... 32
ภาพที่ 2.2 คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองคลองแห..... 33
ภาพที่ 2.3 หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห..... 34
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 44



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยรวมทุกหลักธรรม.....	57
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาตามหลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ).....	58
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาตามหลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน).....	60
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาตามหลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ).....	61
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาตามหลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง).....	62

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติในเรื่องการกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่น ไว้ว่าการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหนึ่งในมาตรการสำคัญของการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารงานของระบบราชการไทยที่มีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจและผูกขาดการบริหารราชการแผ่นดิน และจัดบริการสาธารณะไว้ที่หน่วยงานของรัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงเป็นมาตรการเพื่อแก้ไขการรวมศูนย์อำนาจในทางการเมืองที่ผูกขาดไว้กับฝ่ายบริหารในการบริหารราชการแผ่นดิน และฝ่ายนิติบัญญัติในการตรากฎหมายที่ส่วนกลางซึ่งการผูกขาดทางการบริหารของส่วนกลางและภูมิภาคประสบปัญหาด้านความคล่องตัวและการสร้างความหลากหลายของ การจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของประชาชนและพื้นที่ ในขณะที่การผูกขาดทางการเมืองกลับปิดโอกาส และไม่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น (คณะกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ, 2558, หน้า 81)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ(4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการสาธารณะ 4 ประเด็นหลักคือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, หน้า 25)

นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจให้บริการประชาชน ซึ่งยังไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยชำนาญ จันทร์เรือง (2565) ได้กล่าวว่าปัญหาของที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ปัญหาความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ ปัญหาการถ่ายโอนภารกิจ ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น

เทศบาลเมืองคลองแห ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ห่างจากตัวจังหวัดสงขลา 35 กิโลเมตร และห่างจากตัวอำเภอหาดใหญ่ 10 กิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองตำบลคลองแห ทั้งตำบล จำนวน 11 หมู่บ้าน (40 ชุมชน) มีประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 44,005 คน นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ รวมทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ ตลาดน้ำคลองแห ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและประเทศเพื่อนบ้านมาท่องเที่ยวกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคลองแห ที่ผ่านมาพบว่า มีปัญหา เช่น เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ ขาดทักษะการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการรับบริการของประชาชน มีการเลือกปฏิบัติ และ ยังขาดการนำเทคโนโลยีหรือสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งการให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นภารกิจหลักและสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องดำเนินการให้ประชาชนมีความพึงพอใจ รวมทั้งเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (เทศบาลเมืองคลองแห, 2566) แต่การให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห ยังไม่ได้มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพแก่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ส่วนใหญ่แล้วจะใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมมาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญนอกเหนือไปจากนโยบายของผู้บริหารที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จ เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งหลักธรรมที่เหมาะสมมากที่สุด

คือ หลักสังคหวัตถุ 4 หลักแห่งความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย หลักธรรม 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาวา อัตถจริยา และ สมานัตตตา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ปยุทธ์ ปยุตฺโต), 2550, หน้า 25) เป็นหลักธรรมที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้อื่นเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้านปิยวาจา นั้นถือว่าเป็นหลักธรรมที่สำคัญที่สุด เพราะคำพูดจาที่ดี ย่อมมีชัยไปกว่าครึ่ง คำพูดที่ไพเราะเป็นประตูไปสู่การให้บริการด้านอื่น ๆ เพราะงานด้านการให้บริการนั้นเป็นงานที่ต้องสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ว่าบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห ได้นำหลักทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา มาส่วนหนึ่งของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างไรบ้าง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแหหรือไม่ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับใด

1.2.2 แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 44,005 คน (สำนักปลัดเทศบาลคลองแห ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2567) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้มารับบริการจากเทศบาลคลองแห

2. ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (In - depth Interview) กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ผู้นำชุมชน และ ประชาชนที่รับบริการ รวม 5 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 4 ประการ (องฺ.จตุกฺก. 21/32/42) ได้แก่

1. หลักทาน (การให้การเสียสละ)
2. หลักปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ)
3. หลักอัตถจริยา (การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น)
4. หลักสมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย 1 ธันวาคม 2566 - 10 พฤษภาคม 2567

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 สังคหวัตถุ หมายถึง หลักธรรมที่บุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นำมาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบด้วยหลักการสำคัญคือ ทาน ปิยะวาจา อัตถจริยา และ สมานัตตตา

1.5.2 ทาน หมายถึง เทศบาลเมืองคลองแหจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

1.5.3 ปิยวาจา หมายถึง เทศบาลเมืองคลองแหจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.5.4 อัตถจริยา หมายถึง เทศบาลเมืองคลองแหจัดให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

1.5.5 สมานัตตตา หมายถึง เทศบาลเมืองคลองแหจัดให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง

1.5.6 เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.5.7 ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและมีทะเบียนบ้านอยู่ในเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.5.8 การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่เทศบาลเมืองคลองแห จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

1.5.9 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

1.5.10 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) 18 - 30 ปี, 2) 31 - 40 ปี, 3) 41 - 50 ปี, 4) 51 - 60 ปี, 5) 61 ปีขึ้นไป

1.5.11 ระดับการศึกษา หมายถึง หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 1) ระดับประถมศึกษา, 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., 4) ระดับอนุปริญญา/ปวส., 5) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.5.12 อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 อาชีพ คือ 1) เกษตร/รับจ้าง, 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, 4) แม่บ้าน/พ่อบ้าน, 5) อื่น ๆ

1.5.13 รายได้ หมายถึง หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท, 2) 10,001 - 15,000 บาท, 3) 15,001 - 20,000 บาท, 4) 20,001 บาทขึ้นไป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.2 ทำให้ได้แนวทางการการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.3 สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแหและเทศบาลอื่นได้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 หลักสังคหวัตถุ 4

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4 บริบทพื้นที่ศึกษา : เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้วิจัย

2.1 หลักสังคหวัตถุ 4

ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4

สังคหวัตถุ 4 หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ ประกอบด้วย 1) ทาน (การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน 2) ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม 3) อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม และ 4) สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี (องฺ.จตุกฺก. 21/32/42)

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (2551, หน้า 407) ได้ให้ความหมายของ สังคหวัตถุว่า เรื่องที่จะสงเคราะห์ คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกัน ยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือ สังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ 1. ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน 2. ปิยวาจา พูดจาน่ารัก

น่านิยมนับถือ 3. อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ 4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน เป็นต้น

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (2554, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของ ผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ประกันตน อัตถจริยา คือ การให้บริการโดยทาตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็น ประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ คือ ผู้ประกันตน สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

พระครูอาทรปริยัติยานุกิจ สุจิตฺโต (เพียรสองชั้น) (2555, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วย ประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2554, หน้า 412) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เรื่องที่จะสงเคราะห์กัน, คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้, หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลกคือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจา พูดจาน่ารัก น่านิยมนับถือ อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2550, หน้า 88) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ซึ่งในที่นี้รวมถึงพลเมืองบรรษัท (Corporate Citizen) ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบหรือวิธีการในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กรโดยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่มีอุปนิสัยของการสงเคราะห์เกื้อกูลเป็นพื้นฐาน

จากความหมายของ สังคหวัตถุ 4 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือหรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มาก ให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั้นเอง

ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4

หลักธรรมที่ก่อให้เกิดความสามัคคีที่กล่าวไว้ในพุทธศาสนาเถรวาทในแง่ของการมีมิตรสหายหรือบริวารที่ดีจริง พระพุทธเจ้าได้ตรัสถึงความสำคัญของการมีมิตรสหายที่ดีไว้ในอุปัฑฒสูตรว่า “ความเป็นผู้มีมิตรดีมีสหายดีมีเพื่อนดีนี้เป็นพรหมจรรย์ทั้งสิ้นทีเดียว” แต่การที่จะสร้างมิตรหรือยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลที่เป็นมิตรสหายกันแล้วไว้ได้นั้นก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเหมือนกัน เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรหรือบริวารเรียกว่า หลักสังคหวัตถุซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. ทาน การให้ปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของของตนแก่บุคคลอื่น ด้วยเห็นว่าสิ่งของที่ตนเสียสละไปนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับ เป็นการแสดงความมีน้ำใจและเป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรสหายหรือบริวารไว้ได้พระพุทธเจ้าทรงสรรเสริญการให้ไว้มากมาเช่นผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก

2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ การมีวาจำเป็นที่รัก เป็นที่ดูดดื่มจิตใจของผู้ฟัง มีวาจาสุภาพอ่อนหวานชวนฟังเป็นวาจาที่ไม่หยาบคายและก่อให้เกิดประโยชน์ การมีปิยวาจานี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการผูกมิตรหรือรักษาน้ำใจมิตรบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นทูตหรือเป็นตัวแทนของประเทศในการเจรจาเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และประเทศชาติจะต้องมีเทคนิคในการใช้คำพูดอย่างดีเยี่ยม เพราะถ้าหากใช้คำพูดที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติสูญเสียผลประโยชน์ได้

3. อัตถจริยา การประพฤติตนเป็นประโยชน์ เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเวลาที่จำเป็นไม่เป็นคนนิ่งดูดายในเมื่อตนเองมีกำลังความสามารถที่พอจะช่วยเหลือได้ในการผูกสัมพันธไมตรีระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักให้การช่วยเหลือในเวลาที่สมควรช่วยเหลือ เช่นเมื่อถึงคราวที่มิตรประเทศต้องประสบกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่ประเทศสัมพันธมิตรพอที่จะช่วยเหลือได้ก็ให้ช่วยเหลือตามกำลังความสามารถเพื่อเป็นการผูกสัมพันธไมตรีหรือแสดงถึงความมีสัมพันธไมตรีอันดีต่อกัน

4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามิตรหมดประโยชน์สำหรับตนแล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไปการคบหามิตรจะต้องคบด้วยความจริงใจและมีความเสมอต้นเสมอปลายทั้งในยามที่มิตรรุ่งเรืองและในคราวตกต่ำ สมานัตตตา ความมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามิตรหมดประโยชน์สำหรับตนแล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไปการคบหามิตรจะต้องคบด้วยความจริงใจและมีความเสมอต้นเสมอปลายทั้งในยามที่มิตรรุ่งเรืองและในคราวตกต่ำ

สุชีพ ปุญญานุภาพ (2537, หน้า 210 – 215) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ สังคหวัตถุ 4 ว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน หรือธรรมเพื่อให้ตนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นเครื่องสงเคราะห์โลก สงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยึดเหนี่ยวใจกันไว้เป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ ประดุจสลักเพลาคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ สังคหวัตถุ มี 4 ประการ คือ

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคาสุภาพ ไพเราะน่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือคาแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้านแรงกายและขวานขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกล่าวโดยสรุป การช่วยด้วยทุน ด้วยของหรือความรู้ การช่วยด้วยถ้อยคำ การช่วยด้วยกำลังคน การช่วยด้วยการร่วมเผชิญและแก้ปัญหาพฤติกรรม บำเพ็ญสงเคราะห์เป็นพฤติกรรมที่ยึดเหนี่ยวใจคน ประสานหมู่ชนให้สามัคคี คือ พฤติกรรมนำประยุกต์ของสังคหวัตถุธรรม

พุทธทาสภิกขุ (2525, หน้า 255) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ สังคหวัตถุ 4 คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเข้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่า อมิสทาน ธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีประโยชน์ชี้ช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึงการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้เสมอต้นเสมอปลาย

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ตธมฺโม) (2542, หน้า 35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของสามัคคีมี 4 ข้อ คือ

1. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งเป็นประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

2. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารักเรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

3. อัตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่านิ่งดูดาย อย่าเห็นแก่ตัว

4. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่าเราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น

หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สุรุ่ยสุร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาศน์ วาสโน) (2528, หน้า 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน การให้เพื่อสงเคราะห์นี้ หมายถึงการให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ ร้อยรัดใจให้รวมกันเป็นหมู่และเห็นอกเห็นใจกัน รักใคร่นับถือ สนิทสนมกันมั่นคง จะเห็นได้จากมีกองทุนช่วยเพื่อนครู ยอมเสียสละเงินของทุกคนที่สมัครใจเข้า เป็นสมาชิกกองทุนถือเป็นการช่วยเหลือกันในกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงให้เห็นว่าทุกคนมีความคิดที่จะช่วยเหลือกันเอง ก่อนที่จะไปขอรับความช่วยเหลือจากต้นสังกัดให้กลุ่มได้บริหารงานด้วยการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันสิ่งของ ๆ ตนช่วยเหลือกันด้วยตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำทั้งเสียสละแรงกายและเวลาเพื่อส่วนรวมและสิ่งที่มุ่งมั่นด้วย การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานวาจำเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ จะก่อให้เกิดความสมานสามัคคี เกิดมิตรไมตรีและความรักใคร่นับถือตลอดถึงสิ่งที่ทุกคนยอมรับในกฎกติกาที่ได้ตั้งขึ้นมาร่วมกัน ทำให้แสดงถึงการประพฤติปฏิบัติร่วมกันและผลประโยชน์ที่จะได้รวมร่วมกันก็คือไมตรีที่ดีต่อกันที่ทุกคนจะได้รับร่วมกัน จึงเป็นแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาในการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

สุจิตรา รณรื่น (2538, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ สังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า เป็นหลักแห่งการให้เพื่ออนุเคราะห์หมายถึง การให้เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีด้วยเมตตา และการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันด้วยความกรุณา คนที่มีทรัพย์คิดช่วยเหลือคนอื่นให้ตั้งตัวได้ ย่อมเป็นกำลังสำคัญของครูในกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและเพื่อเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติ ดังนั้น การให้เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีกันด้วยเมตตา และการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันด้วย ความกรุณาจึงถือว่าให้เพื่ออนุเคราะห์

จากความสำคัญของ สังคหวัตถุ 4 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ นี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในสังคมเป็นหลักธรรมเพื่อความสงเคราะห์เกื่อกูลซึ่งกันและกัน จึงเป็นความสำคัญของการมีอยู่ซึ่งหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคม ตลอดจนเป็นเครื่องพิสูจน์น้ำใจ ไมตรี และยังเป็นหลักธรรมของการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ การพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม ทำให้คนไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ได้ รู้จักการแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์กันและกัน

องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4

วศิน อินทสระ (2544, หน้า 22 - 24) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ได้แก่

1. ทาน ตามตัวอักษร แปลว่า การให้จำแนกเป็นการให้สิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภค เรียกอามิสทาน การให้ธรรม คำแนะนำ สั่งสอน ชักจูงในทางที่ดีเรียกว่าธรรมทาน การให้อภัยไม่ถือโทษล่วงเกินของผู้อื่นโดยเฉพาะเมื่อเขารู้สำนึกผิดแล้วมาขอโทษ เรียกอภัยทาน การงดเว้นไม่เบียดเบียนชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นก็เป็นอภัยทานเหมือนกัน

2. ปิยวาจา แปลว่า วาจาที่น่ารัก ก่อให้เกิดความดูดดื่มใจในทางธรรม หมายถึง วาจาสุภาษิต มีประโยชน์ มีเหตุผล ที่ทำตามแล้วให้เกิดประโยชน์ได้จริง ไม่ใช่วาจาที่พูดหลอกลวงประจบประแจงให้คนรักคนหลงและเจือด้วยโทษ วาจาสุภาษิตนั้นทางพระพุทธองค์แสดงไว้ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ พูดถูกกาลเวลา พูดคาจริง พูดอ่อนหวาน พูดมีประโยชน์ พูดด้วยเมตตาจิต ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต พระไตรปิฎก เล่ม 25 หน้า 411 พระองค์ทรงแสดงวาจาสุภาษิต ว่าประกอบด้วยองค์ 4 คือ

1) กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาที่ชั่ว

2) กล่าวเป็นธรรม ไม่กล่าวคาที่ไม่เป็นธรรม

3) กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก

4) กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำเหลาะแหละ

รวมความว่า วาจา ก็คือ วาจาสุภาษิต การพูดดี พูดถูกกาลเวลา พูดคาจริง พูดมีประโยชน์ พูดอ่อนหวาน และพูดด้วยจิตเมตตา ส่วนคำพูดน่ารัก พูดเพื่อให้คนอื่นรัก ให้คนอื่นหลง แต่ขาดลักษณะแห่งวาจาสุภาษิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำหลอกลวง แม้จะฟังดูน่ารักเพียงใดก็ตาม ที่ผู้พูดได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นวาจาเช่นนั้นก็ไม่เป็นปิยวาจา เพราะคำพูดนั้นไปทำลายประโยชน์ของผู้ฟัง

3. อัตถจริยา แปลว่า ประพฤติประโยชน์ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมะข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง 2 ประเด็นคือ ก. การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ ข. การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในประเด็นแรกที่ว่า ทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายความว่า ทำให้ตัวเรามีค่า มีราคา มีความดีที่พอจะเป็นประโยชน์แก่คนอื่นได้ด้วยวิธีทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์อาจทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาอบรมและการฝึกฝนตน ให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เมื่อรวมความแล้วคนมีประโยชน์ก็คือคนมีกำลังในตัวคือ มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์ ฯลฯ ในประเด็นที่ 2 คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์เรื่องนี้เป็นเรื่องจ่ายกำลังออกไปช่วยคนอื่น คนใจกว้างจึงทำได้คนใจแคบเป็นแก่ตัวทำไม่ได้การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่นนั้นโปรดอย่าเข้าใจว่าต้องถึงกับยอมตัวลงเป็นคนใช้ของคนอื่น ไม่ใช่อย่างนั้น ความมุ่งหมายเพียงเพื่อบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่คนอื่น แสดงอัธยาศัยอันน่ารักน่านับถือเท่านั้นการบำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนบ้านในคราวมีกิจ ช่วยบอกกล่าวสั่งสอนวิชาความรู้ ช่วยหางาน ช่วยแนะทางอาชีพให้ คนที่บำเพ็ญประโยชน์จะต้องปฏิบัติตนอีกอย่างหนึ่ง

คือ เว้นจากการกระทำที่จะเป็นภัยแก่ผู้อื่นเสียทั้งสิ้น แม้แต่ของเล็กน้อย เช่น ทิ้งเศษแก้วตามถนนหนทาง หรือทำลายสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้เสียหาย

4. สมานัตตตา แปลได้หลายนัยและความหมายดี ๆ ทั้งนั้น เช่น ความไม่ถือตัว คือ ไม่หยิ่งทะนงตน การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ความเป็นผู้เสมอกันในสุขและทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ การประพฤติตนให้เหมาะสมแก่ภาวะบุคคลและเหตุการณ์ การประพฤติได้ ดังนี้ เป็นข้อหนึ่งในการยึดเหนี่ยวนำใจกัน ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัว คือ การวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะไม่ขึ้น ๆ ลง ๆ ไปตามอำนาจของโลกธรรม คือ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข เสื่อม ลาภ เป็นต้น

อาภา จันทรสกุล (2535, หน้า 121 - 122) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 สรุปได้ ดังนี้

1. ทาน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัย 4 ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคาแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี

3. อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและแรงปัญญาช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันกล่าวโดยสรุป สังคหวัตถุ 4 หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและการกระทำของบุคคลที่ใช้คุณธรรม 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

พระมหานภดล สีทอง (2554, หน้า 1) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ดังนี้

1. ทาน ในสังคหวัตถุ 4 คือ การให้การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำมาให้นั้นต้องเป็นสิ่งของที่ได้มาโดยสุจริตเป็นประโยชน์ คือ ผู้ให้ก็เป็นสุขอิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้ การแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นจริงด้วย

2. ปิยวาจา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าวขอโทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ย่อมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดจูงให้ละเว้นความชั่ว ทำให้การงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงานอย่างยิ่ง

3. อัตถจริยา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเอง และผู้อื่น รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่นพร้อมรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยปัญญา

4. สมานัตตตา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย และดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่ว ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมหรือผู้คนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย (2544, หน้า 119) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ข้อปฏิบัติ สำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

1. ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของและแบ่งปันน้ำใจ บุคคลในครอบครัวไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

2. ปิยวาจา การพูดจากันด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช้วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคาหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

3. อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงานแบ่งเบาภาระของกันและกัน

4. สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพบทบาทหน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลายสามารถเข้ากับผู้อื่นได้

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (อินเทอร์เน็ต, 2550) กล่าวถึง องค์ประกอบของ สังคหวัตถุ 4 กับการนำไปใช้เรื่อง CSR (Corporate Social Responsibility) หรือ บรรษัทบริบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้และไกลด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร

สังคหวัตถุ 4 คือ หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ซึ่งในที่นี้รวมถึงพลเมือง บรรษัท (Corporate Citizen) ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบหรือ วิธีการในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กร โดยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่มีอุปนิสัยของการสงเคราะห์เกื้อกูลเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. การให้ คือ Corporate Philanthropy หรือการบริจาคในสิ่งที่ควรให้แก่ผู้อื่นในรูปของวัตถุสิ่งของ เปรียบได้กับทาน

2. การสื่อสารในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ คือ Corporate, Communication สิ่งที่เป็นสาระข้อเท็จจริง ประกอบด้วยเหตุผล และความจริงใจ โดยไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เปรียบได้กับปิยวาจา

3. การเสียสละแรงงาน แรงใจ และเวลา คือ Community Volunteering เพื่อบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ เช่น การเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่าง ๆ การระแวดระวัง

ในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปโดยสมัครใจ เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบหนึ่ง เปรียบได้กับอัตถจริยา

4. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน คือ Equitable Treatment ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ไม่ถือว่าองค์กรตนเป็นใหญ่ เอาใจใส่ในสุขทุกข์ของผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ และร่วมแก้ไขโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งหมายถึง การมีส่วนร่วม (Participation) ขององค์กรในการดูแลสังคมอย่างสม่ำเสมอ เปรียบได้กับสมานัตตตา

จากองค์ประกอบของ สังคหวัตถุ 4 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 ประกอบไปด้วย ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน อัตถจริยา ช่วยเหลือกัน และสมานัตตตา การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย การทำตัวให้เข้ากันได้ และแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552, หน้า 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557, หน้า 1 - 6)

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552, หน้า 4) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม”

ประยูร กาญจนดุล กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน” (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 75)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 75) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างนั้น รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

จากความหมายของการบริการสาธารณะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเองหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557, หน้า 26)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมักนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวมก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับ ใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85 - 94)

1. ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ประเภทของการบริการสาธารณะ

1. ภารกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

2. ภารกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงาน ฯลฯ โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552, หน้า 5 - 6)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ

รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำ

บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

1. อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความในพระราชบัญญัติด้วย

2. อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

รูปแบบบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 43 - 53)

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอน “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ พบว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น ๆ

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทนและช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทาเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่ออำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจ

หน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ”

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของ

หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงานและการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท. 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ

2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ

3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะวิชาการ ความรู้ความชานาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วารุณี ภาชนนท์ (2551, หน้า 8 - 9) ได้ศึกษาทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดตราบที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และถ้า22ความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น การต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อความต้องการของตนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safe Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อน จากคนในสังคม ซึ่งมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Self Actualization) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมาก จะมีความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจาก

การบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศราวนี แดงไสว (2556, หน้า 5) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือ ความพึงพอในการท้างาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ณีรนุช นรินทร์ (2557, หน้า 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจ ในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

โสพิณ ปั้นกาญจนโต (2550, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกดีที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุ และจะแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายในความพึงพอใจในด้านบริการคือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุขซึ่งได้รับจากการบริการทั้งด้านการจัดการที่ดี ความสะดวกการบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว

สมหมาย เปียถนอม (2551, หน้า 4 - 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

นิตยา จุ้ยนา (2550, หน้า 8) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงานเป็นต้นซึ่งจะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้

คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าชีวิตของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้ม ปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

วิลสัน (Wilson, 2008, p. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ความต้องการของลูกค้าความจงรักภักดีคำแนะนำที่ดี และนำไปสู่การซื้อสินค้าซ้ำ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

ปรสุรามัน, ไซธาเมล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550, หน้า 9) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการและสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ

ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7. ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10. การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559, หน้า 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังความสัมพันธ์

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ

โยธิน แสวงดี (2551, หน้า 9) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

จากแนวคิดความพึงพอใจจากองค์ความรู้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของ

การบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกิริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (เพ็ญนภา จรัสพันธ์, 2557, หน้า 5)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟ ไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Un confirmation) จากความคาดหวัง

ดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะ ใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกัน ข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อสินค้าที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุด ใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับ ข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจ ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคาร

จะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธี การนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟ อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จากแนวคิดความพึงพอใจในการบริการจากองค์ความรู้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตาม องค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึง คุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay)

ของผู้รับบริการทั้งนี้เจคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มี ราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์ความรู้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์บริการหรือการให้บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ

2.4 บริบทพื้นที่ศึกษา : เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ข้อมูลพื้นฐาน

ปีพุทธศักราช 2538 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองแห ต่อมาในปี พุทธศักราช 2546 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแห เป็นเทศบาลตำบลคลองแห ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 120 ตอนที่ 95 ก เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2546 และปัจจุบันได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลคลองแหเป็นเทศบาลเมืองคลองแห โดยให้มีผลนับตั้งแต่ วันที่ 1 สิงหาคม 2550 เป็นต้นมา (เทศบาลเมืองคลองแห, 2566)

ปัจจุบัน เทศบาลเมืองคลองแห ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งอยู่ห่างจากตัวจังหวัดสงขลาตามเส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 414 (ถนนลพบุรีราเมศวร์) ระยะทาง 35 กิโลเมตร และห่างจากตัวอำเภอหาดใหญ่ไป ทางถนนลพบุรี - ราเมศวร์ (ตอนเข้าเมืองหาดใหญ่) ระยะทาง 10 กิโลเมตร มีเนื้อที่ ทั้งหมด 24.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,312 ไร่ โดยประมาณ แบ่งเขตการปกครอง ตำบลคลองแห ทั้งตำบล จำนวน 11 หมู่บ้าน (40 ชุมชน)

สำนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของเทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอหาดใหญ่ ประมาณ 10 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้น ที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลคูเต่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลน้ำน้อย และเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศใต้ ติดต่อกับเทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

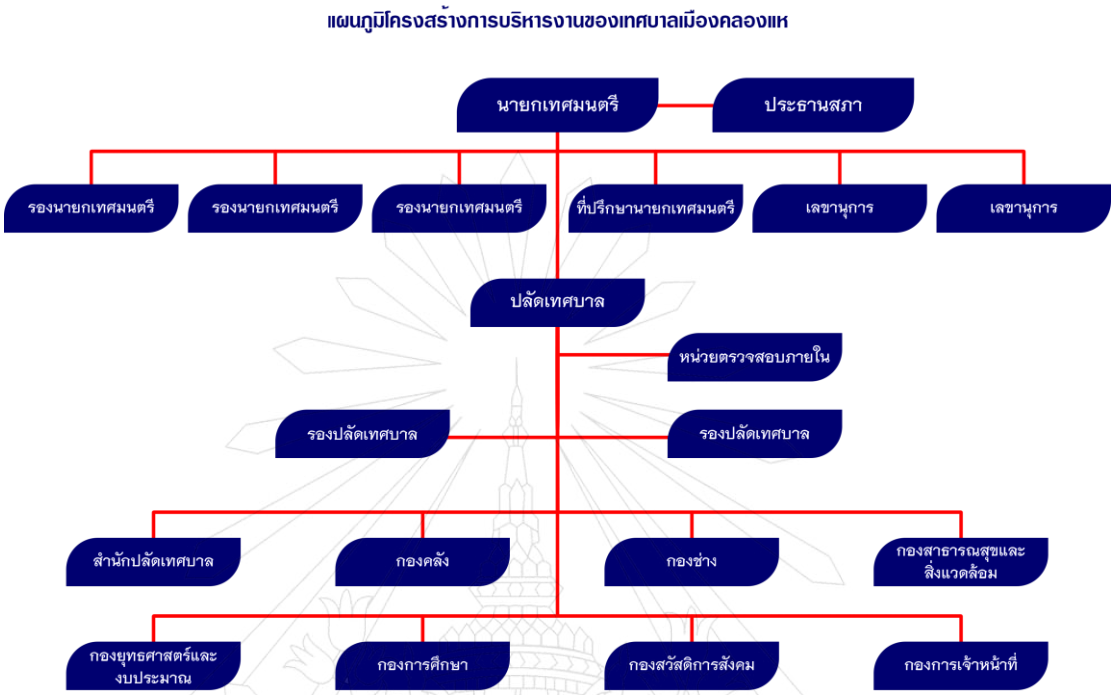
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.คลองอู่ตะเภา อบต.แม่ทอม และเทศบาลตำบล บ้านหาร อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา

โดยมีสองลำน้ำคลองอู่ตะเภา เป็นเส้นแบ่งเขตแดน

สภาพภูมิประเทศ

สภาพแวดล้อมเขตเทศบาลเมืองคลองแหมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่ม ทุ่งนาสลับเนินสวนยางพารา มีลำคลองตัดผ่านชุมชน 2 สายคือ คลองแห และ คลองอู่ตะเภา สภาพทั่วไปมักจะประสบภาวะน้ำท่วมในฤดูฝน การใช้ที่ดินภายในชุมชน ส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในการก่อตั้งบ้านเรือน และการประกอบกิจการทางพาณิชยกรรม และการอุตสาหกรรม

โครงสร้างการบริหารเทศบาลเมืองคลองแห



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารเทศบาลเมืองคลองแห

ที่มา : เทศบาลเมืองคลองแห (2567)

คณะผู้บริหาร



ภาพที่ 2.2 คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองคลองแห

ที่มา : เทศบาลเมืองคลองแห (2567)

หัวหน้าส่วนราชการ



ภาพที่ 2.3 หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห

ที่มา : เทศบาลเมืองคลองแห (2567)

วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ยุทธศาสตร์

เทศบาลเมืองคลองแหได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงานพัฒนาเทศบาลเมืองคลองแหให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ดำรงซึ่งพหุวัฒนธรรม พัฒนาสู่เมืองเทคโนโลยีอัจฉริยะ”

พันธกิจ

1. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
2. พัฒนาด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
3. พัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. พัฒนาด้านเศรษฐกิจฐานรากและส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. พัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การกีฬา และนันทนาการ
6. พัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
7. พัฒนาด้านการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
8. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจฐานรากและส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การกีฬาและนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

กลยุทธ์

1) ก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

2) ยกระดับและพัฒนามาตรฐานด้านสาธารณูปโภค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

กลยุทธ์

1) การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

2) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง

3) การส่งเสริมสนับสนุนงานสังคมสงเคราะห์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

กลยุทธ์

1) ส่งเสริมระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจฐานรากและส่งเสริมการท่องเที่ยว

กลยุทธ์

1) ส่งเสริมสนับสนุนยกระดับอาชีพของผู้ประกอบการและประชาชน

2) ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น การกีฬาและนันทนาการ

กลยุทธ์

1) ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพด้านการกีฬาและดนตรี

2) ส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์

1) พัฒนาระบบการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

2) รณรงค์ สร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กลยุทธ์

1) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์

1) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลเมืองคลองแห

การกำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลเมืองคลองแห จะมีความสอดคล้องของประเด็นความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด พ.ศ. 2561 - 2565 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสงขลา (พ.ศ. 2566 - 2570) ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่ามีความเชื่อมโยงกันค่อนข้างชัดเจน ในการนำมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองคลองแห ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวการณ์เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม และภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในจังหวัดและภายในประเทศ โดยเฉพาะความเคลื่อนไหวทางการเมืองในระดับประเทศ และระดับโลกมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อท้องถิ่น ดังนั้น ทิศทางการบริหารจัดการ จึงมุ่งเน้นภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นการใช้จุดแข็งและศักยภาพที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค การพัฒนาด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ เพื่อเป็นฐานรากในการพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพ การเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานมีถนนที่สามารถสัญจรได้สะดวกและเชื่อมต่อกันได้ทุกพื้นที่ และต้องก้าวไปพร้อมกับการยกระดับคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาของเทศบาลเมืองคลองแห

นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีรวมทั้งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กร ควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกค่านิยมประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล และส่งเสริมและพัฒนาอาชีพอย่างยั่งยืน ภายใต้วิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ดำรงซึ่งพหุวัฒนธรรม พัฒนาสู่เมืองเทคโนโลยีอัจฉริยะ”

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

5. การสาธารณูปการ

6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (เทศบาลเมืองคลองแห, 2566)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระบุญทัน ปญฺญาทีโป (2564, หน้า 11 - 26) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 พบว่า ทาน หรือ การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ทั้งวัตถุและคำสอน ทานมี 3 ประเภท ได้แก่ ด้วยอำนาจจาคเจตนา ด้วยอำนาจวิรัติ และ ด้วยไทยธรรม ทานวัตถุ มี 10 อย่างตามนัยทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ ข้าว น้ำ ผ้า ยาน ดอกไม้ ของหอม ของลูบไล้ ที่นอน ที่พัก เครื่องประทีป หลักการให้ทานประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์แห่งทายก 3 และ องค์แห่งปฏิคาหก 3 อานิสงค์การให้ทานมี 21 ประเภท ปิยวาจา คือ วาจำเป็นที่รัก ปิยวาจามี 5 ข้อ ได้แก่ พูดถูกกาลเทศะ พูดแต่คำสัจ พูดจาอ่อนหวาน พูดประกอบด้วยประโยชน์ และ พูดด้วยเมตตาจิต อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ โดยประโยชน์ตามพุทธจริยามี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ โลกัตถจริยา ญาตัตถจริยา และ พุทธัตถจริยา สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอกล่าวโดยนัยแห่งอรรถกถาคือการวางตนในสังคมได้อย่างมีความเสมอภาคกับผู้อื่นเข้ากับคนอื่นได้มีความเสมอต้นเสมอปลาย

พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ (2565, หน้า 300 - 317) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.10; S.D.=0.74) 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับเพศ อายุและระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะต่อนโยบายให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78 องค์ความรู้จากการวิจัย คือ การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนถิ่นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ

พระบุญช่วย ฐิตจิตฺโต (ยังสามารถ) (2565, หน้า 94 - 101) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถีพุทธด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ผลจากการศึกษาพบว่า หลักการบริหารองค์กรทางสังคม 5 ลักษณะ สามารถขับเคลื่อนให้เกิดชุมชนวิถีพุทธตามหลักธรรม ดังนี้ 1. การขับเคลื่อนการบริหารโดยการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน ใช้ข้อทาน 2. การขับเคลื่อนการบริหารโดยให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ใช้ข้อปิยวาจา 3. การขับเคลื่อนการบริหารโดยการสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ ใช้ข้อสมานัตตตา 4. การขับเคลื่อนการบริหารโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ใช้ข้ออัตถจริยา 5. การขับเคลื่อนการบริหารที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีเปลี่ยนแปลง ใช้ข้อสมานัตตตา องค์ความรู้ใหม่จากบทความนี้ทำให้เห็นว่าสังคหวัตถุธรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับหลักการบริหารองค์กรทางสังคมทางตะวันตกทั้ง 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นบูรณาการหลักพุทธธรรมให้เกิดการบริหารองค์กรทางสังคมแบบวิถีพุทธอย่างแท้จริง

ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล (2565, หน้า 148 - 157) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัด บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, (r = 0.686) และ 3) แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยี

ที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

กรีฑา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563, หน้า 29 - 41) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกันโดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติที่ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

ศักดา ศิลปาภิสันทน์ (2562, หน้า 4397 - 4408) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความผูกพันต่อเทศบาล ระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. อิทธิพลของปัจจัยทรัพยากรการบริการของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้น 3. อิทธิพลของปัจจัยความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง 4. อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น

ธีระพล บุญตาระวะ (2563, หน้า 185 - 196) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม จากการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชน จัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้

จักรวาล สุขไมตรี (2562, หน้า 105 - 111) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นั้นเกิดจากบุคลากรในองค์การเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน โดยสภาพปัญหาในการบริหารงานองค์การมีอยู่ 4 ประการ คือ (1) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปัน การให้อภัยกัน (2) บุคลากรในองค์การบางท่านใช้คำพูดในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดนินทาว่าร้าย พูดเพ้อเจ้อหาแก่นสารไม่ได้ (3) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดจิตสาธารณะ ขาดความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต (4) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดการวางตนให้เหมาะสม ไม่ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรมอันดี มีความประพฤติไม่เสมอต้นเสมอปลาย แบ่งแยก เลือกที่รักมักที่ชัง ปฏิบัติตามระเบียบวินัยไม่เคร่งครัด การใช้เหตุและผลในการพิจารณาตัดสินใจยังใช้ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง 2) แนวทางการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งต้องแก้ไขที่ตัวบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน คือ (1) ด้านทาน (2) ด้านปิยวาจา (3) ด้านอัตถจริยา และ (4) ด้านสมานัตตตา โดยจะต้องบริหารตน บริหารคน และบริหารงาน

พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัฒนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร (2563, หน้า 13 - 25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคาอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา เป็นชุมชนที่ประสบปัญหาอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอาชีพส่วนใหญ่ของชุมชน ก่อให้เกิดปัญหา คือ ปัญหาการขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน ปัญหาการขาดความเสียสละ และปัญหาความขัดแย้ง ทำให้ชุมชนขาดความสงบสุข หลักสังคหวัตถุ 4 ที่ปรากฏในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถร ได้แก่ 1) ทาน คือ การให้ การเสียสละ การแบ่งปัน 2) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ 3) อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น 4) สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา แก้ปัญหาการขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โดยใช้หลักทาน คือ การให้ การเสียสละ แก้ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตนโดยใช้หลักปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แก้ปัญหาการขาดความเสียสละโดยใช้หลักอัตถจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น แก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้หลักสมานัตตตา คือ การวางตนพอดี

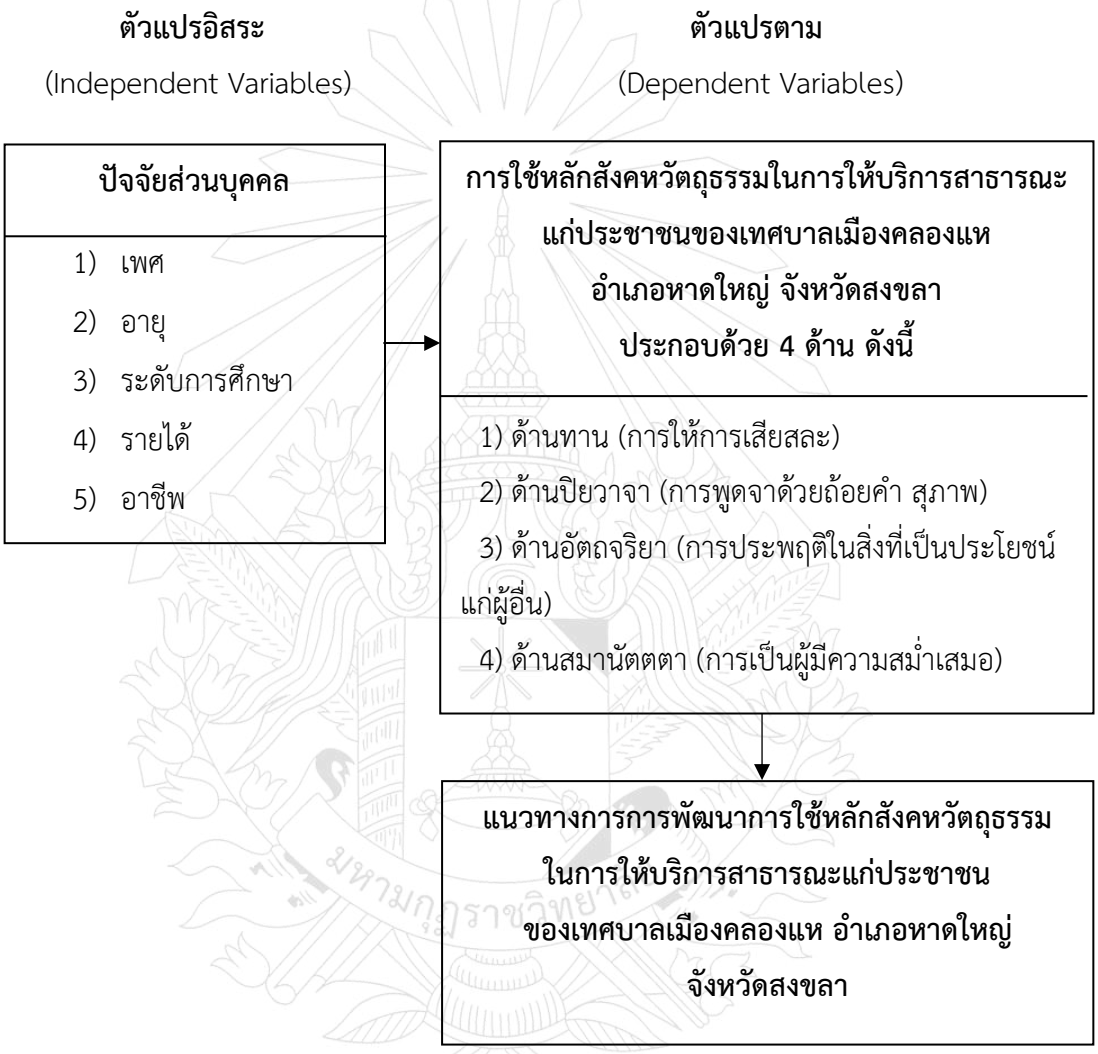
วิสิฏฐ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง (2566, หน้า 392 - 405) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่ สังคม และประชาชน จากการศึกษาสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่ สังคม และประชาชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐให้ มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือเขตท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ของประชาขนในภาพรวมได้โดยภาครัฐได้ยึดหลัก การทำงานตามภารกิจ ตาม แผนงานตามโครงการ และตาม กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะได้เป็นเป็นอย่างดี ซึ่งอาจทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน คือ (1) การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมการทำประขาคมทุกครั้ง (2) การสนับสนุนให้เกิดการสร้างจิตสำนึกต่อการเป็น ตำบลส่วนรวมอย่างแท้จริง (3) ยกระดับการจัดการพื้นที่เชิงบูรณาการโดยการทำแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ที่ชัดเจน ที่ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน (4) สนับสนุนการลำดับความสำคัญโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตามประเด็นปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (5) ส่งเสริมกรจัดบริการสาธารณะโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญต่อประชาชน กลุ่มองค์กรขุมชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนยึดหลักความโปร่งใสทุกขั้นตอน (6) สนับสนุนให้เกิดการบริหารจัดการงบประมาณอย่างเป็นธรรม โดยฝ่ายสภานิติบัญญัติ ซึ่งมีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการผ่านแผนและข้อบัญญัติของเทศบาลเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นธรรมให้ทั่วถึง



2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้วิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามคำนิยามของพระไตรปิฎก (องฺ.จตุกฺก. 21/32/42) มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methodology Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept - interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า หนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการวิจัยตามกระบวนการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 44,005 คน (สำนักปลัดเทศบาลคลองแห ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2567)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 44,005 คน (สำนักปลัดเทศบาลคลองแห ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2567) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 25) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน

สูตรคำนวณ

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า $$n = \frac{44,005}{1+(44,005\times 0.05^2)}$$

n = 396.44 คน = 397 คน

3.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ได้แก่ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห นักวิชาการ ประชาชนที่รับบริการ และพระ รวม 5 คน เลือกแบบเจาะจง

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การสุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้มาจำนวน 397 คน ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและมีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแหเท่านั้น โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างคลุมทั้งพื้นที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ซึ่งในเทศบาลเมืองคลองแห ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง 11 หมู่บ้าน โดยกำหนดในสัดส่วนที่เท่ากัน ๆ ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านท่าไทร	36
2	บ้านหนองบัว	36
3	บ้านคลองแห	36
4	บ้านคลองเตย	36
5	บ้านป่ากัน	36
6	บ้านหนองนายขุ้ย	36
7	บ้านทุ่งปาน	36
8	บ้านท่าช้าง	36
9	บ้านทุ่งน้ำ	36
10	บ้านหนองทราย	36
11	บ้านเกาะหมี	37
รวมทั้งสิ้น		**397**

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบุคลากรที่มีส่วนกับการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายสันติ เหมมันต์	นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห
2	นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล	ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห
3	นางอรัญญา อ้างสกุล	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ เทศบาลเมืองคลองแห
4	นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ	ประชาชนผู้มารับบริการ
5	พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม	เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ (In - dept interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) ซึ่งได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

3.3.1 แบบสอบถาม

มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ชุด มีรายละเอียดประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย

1) ข้อคำถามหลักทาน	จำนวน 6 ข้อ
2) ข้อคำถามหลักปิยะวาจา	จำนวน 6 ข้อ
3) ข้อคำถามหลักอัตถจริยา	จำนวน 6 ข้อ
4) ข้อคำถามหลักสมานัตตตา	จำนวน 6 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดลิเคิร์ท (Likert) โดยกำหนดค่าต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3.2 แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อรวบรวมเนื้อหาสาระจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาดังกล่าวนำมากำหนดเป็นเป็นกรอบให้ตรงกับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถาม แล้วร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบปลายปิด (Close - ended Question) และแบบปลายเปิด (Open - ended Question) ประกอบกัน ซึ่งเป็นการดัดแปลงเครื่องมือจากแบบสอบถามที่ได้เคยผ่านการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จ ความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และเหมาะสมของข้อคำถามนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) นายสันติ เหมมันต์

2) รองศาสตราจารย์ ดร.กัณตภณ หนูทองแก้ว

3) ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร

3.4.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item - Objective Congruence : (IOC) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3.4.6 เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้องเสร็จแล้ว จึงนำไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.951

3.4.7 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.4.8 นำผลจากการการเก็บข้อมูลที่ครบถ้วนมาวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลำดับ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3.5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง

3.5.3 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จำนวน 397 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จึงตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูล

3.5.4 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

3.5.5 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะสถานภาพของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3.6.2 วิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.7.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{X \times 100}{n}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3.7.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3.7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n\,(n-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

3.7.4 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1) สถิติที่ใช้ในการหาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามใช้การหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรายด้าน (Item Total Correlation : IOC) ซึ่งมีสูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 197) ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้ในการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α - Coefficient) ซึ่งมีสูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 205) ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1}\left\{\overrightarrow{\leftarrow} 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

N แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

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

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	169	42.60
2. หญิง	228	57.40
รวม	**397**	**100.00**
อายุ		
1. 18 - 30 ปี	88	22.20
2. 31 - 40 ปี	118	29.70
3. 41 - 50 ปี	105	26.40
4. 51 - 60 ปี	74	18.70
5. 61 ปีขึ้นไป	12	3.00
รวม	**397**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	63	15.90
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	79	19.90
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	71	17.90
4. อนุปริญญา/ปวส.	47	11.80
5. ปริญญาตรี	105	26.40
6. สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.10
รวม	**397**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. เกษตรกร/รับจ้าง	144	36.30
2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	105	26.40
3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.10
4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	43	10.90
5. นักเรียน / นักศึกษา	45	11.30
รวม	**397**	**100.00**
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	137	34.50
2. รายได้ 10,001 - 15,000 บาท	146	36.80
3. รายได้ 15,001 - 20,000 บาท	76	19.10
4. 20,001 บาทขึ้นไป	38	9.60
โดยรวม	**397**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ อายุ 41.50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 อายุ 18 - 30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 ระดับประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

4. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

4.2 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมทุกหลักธรรม

(n = 397)

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับการให้บริการ		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)	3.98	0.55	มาก
2.	หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)	4.16	0.54	มาก
3.	หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)	4.36	0.56	มาก
4.	หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)	4.11	0.54	มาก
	โดยรวม	**4.16**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยรวมทุกหลักธรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหลักธรรม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หลักธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่นตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือ หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก และ หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)

(n = 397)

ข้อ	หลักทาน	ระดับการให้บริการ		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	4.12	0.60	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	3.93	0.82	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	4.37	0.63	มาก
4.	เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.36	0.60	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน	3.58	0.71	มาก
6.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	3.55	0.71	มาก
	โดยรวม	**3.98**	**0.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.55, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)

(n = 397)

ข้อ	ตามหลักปิยะวาจา	ระดับการให้บริการ		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	3.58	0.72	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและสุภาพ	3.96	0.71	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	3.90	0.83	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง	4.50	0.63	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	4.52	0.63	มากที่สุด
6.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้กำลังใจในเชิงบวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.52	0.62	มากที่สุด
	โดยรวม	**4.16**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.63) และ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้กำลังใจในเชิงบวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห

พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)

(n = 397)

ข้อ	หลักอัตถจริยา	ระดับการให้บริการ		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีน้ำใจ ไม่ดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	4.49	0.63	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.47	0.65	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	4.51	0.63	มากมี่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	4.46	0.67	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชนตลอดเวลา	4.44	0.67	มาก
6.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน	3.78	0.70	มาก
	โดยรวม	**4.36**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีน้ำใจ ไม่ดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.78, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)

(n = 397)

ข้อ	หลักสมานัตตตา	ระดับการให้บริการ		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัด	3.50	0.73	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา	4.00	0.71	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	4.40	0.65	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	0.65	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการประชาชนด้วยดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.23	0.70	มาก
6.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกาย แรงใจ สม่ำเสมอแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.19	0.73	มาก
	โดยรวม	**4.11**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามหลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามก่อนหลัง) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เพียงใด และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการประชาชนด้วยดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัด เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.50, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้รับมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน ได้แก่ ควรให้บริการเพิ่มเติมจากช่วงเวลาปกติ ควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ติดต่อราชการโดยเฉพาะ และควรมีเสื้อสุภาพไว้เปลี่ยนสำหรับถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปิยวาจา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีจิตใจรักงานบริการ บริการด้วยความเต็มใจ พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และมีสัมมาคาราวะต่อผู้ใหญ่

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานในหน้าที่บ้าง เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถนึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นและใส่ใจการให้บริการอยู่เสมอ

ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา ได้แก่ ควรยืดหยุ่นกฎระเบียบบ้าง ถ้าการยืดหยุ่นนั้นไม่สร้างความเสียหายให้แก่ทางราชการ ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิว หรือวางบัตรคิวไว้ในที่เห็นเด่นชัดเพื่อทราบลำดับมากอนหลัง ทำให้เกิดความเสมอภาคแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และ ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย น่าเชื่อถือ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาแล้วบรรยาย (Descriptive) ให้เหตุผล สรุปประเด็นใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) 2) ด้านหลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) 3) ด้านหลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) และ 4) ด้านหลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามก่อนหลัง) ดังนี้

4.4.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ท่าน ดังนี้

1) นายสันติ เหมมันต์	นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห
2) นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล	ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห
3) นางอรัญญา อ้างสกุล	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ เทศบาลเมืองคลองแห
4) นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ	ประชาชนผู้มารับบริการ
5) พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม	เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.4.2 ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1) ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ควรเป็นอย่างไร

1. นายสันติ เหมมันต์ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแต่ละส่วนให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ อาทิเช่น กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ และใช้ความรู้นั้นปฏิบัติงานไปในทิศทางได้ถูกต้อง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

2. นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มุ่งมั่นทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. นางอรัญญา อ้างสกุล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้ทานนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว แต่การให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ก็ถือเป็นการให้ทานด้วย อย่างประชาชนเข้ามาใช้บริการ เขาไม่รู้ถึงขั้นตอนต่าง ๆ เราก็บอกให้เขา แนะนำเขาไปเป็นลำดับ หากมีอะไรเราก็ช่วยเหลือเขาไปเท่าที่เราทำได้

4. นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ ประชาชนผู้มารับบริการ สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ทานคือการให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน มันไม่มีที่สิ้นสุด มันจะช่วยผูกใจคนไว้ได้ ผู้ที่ให้สิ่งที่ดียอมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนเสมอ

5. พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ทาน คือ การให้ การเสียสละ เป็นการละซึ่งความตระหนี่ในตน ละความเห็นแก่ตัว เพิ่มการเสียสละให้มาก การพัฒนาการให้บริการ ควรเป็นการพัฒนาการเสียสละเวลาของบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนในเวลานอกจากเวลาราชการปกติ ซึ่งก็ถือว่าเป็นทานอย่างหนึ่ง

จากการสัมภาษณ์ถึงแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้หลักทานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2) ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ควรเป็นอย่างไร

1. นายสันติ เหมมันต์ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การยิ้มถือเป็นการเปิดไมตรีที่ไม่ต้องมีต้นทุน เป็นการสร้างความประทับใจเมื่อได้พบกัน และการรับฟังผู้มารับบริการอย่างตั้งใจ เพื่อให้ความช่วยเหลือตามภารกิจงานนั้น ๆ

2. นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ต้องให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด เสมือนประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญขององค์กร

3. นางอรัญญา อ้างสกุล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การพูดที่เป็นปิยวาจานั้นจะต้องพูดให้ไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน ถึงประชาชนที่มาใช้บริการจะพูดจาอย่างไร ไม่ไพเราะ ไม่สุภาพ กระแทกแดกดัน กระแนะกระแหน ก็ตามที เราในฐานะ เป็นผู้ให้บริการก็ต้องใช้ปิยวาจาเข้าข่ม อดทนเอา

4. นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ ประชาชนผู้มารับบริการ สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายหรือก้าวร้าว และแนะนำถึงสิทธิต่าง ๆ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในการติดตอราชการด้วยความเต็มใจ

5. พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ปิยวาจาเป็นการพูดที่ผู้พูดมีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่ม น้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจก็ได้ คือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียงครับ ค่ะ ทำให้ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ

จากการสัมภาษณ์ถึงแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้หลักปิยะวาจา ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการด้านปิยวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการโดยการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถอยคำที่ นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หลักปิยวาจานั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

3) ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ควรเป็นอย่างไร

1. นายสันติ เหมมันต์ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อมีประชาชนมาร้องขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือหรือแก้ปัญหา ไม่ว่าประชาชนผู้นั้นจะเป็นผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองคลองแห หรือไม่ก็ตาม เจ้าหน้าที่ต้องไม่ปฏิเสธที่จะรับฟังความเดือดร้อนของประชาชน ควรเร่งหาวิธีแก้ไขปัญหาให้เท่าที่จะทำได้ หากต้องใช้เอกสารเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงก็ควรเร่งค้นหาโดยไม่รอช้าและถ้าต้องประสานกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ประสานแทน ประชาชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

2. นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ประชาชนที่มาติดต่องานนั้นมีบุคคลหลายประเภท บางคนเป็นผู้ที่ ได้รับความเดือดร้อนจริง ๆ เจ้าหน้าที่เมื่อพบบุคคลกลุ่มนี้ก็จะเสาะหาแนวทางที่เหมาะสม แนะนำและช่วยเหลือ

เกื้อกูลให้บุคคลกลุ่มดังกล่าวแก้ไขปัญหาได้ตามระเบียบ แต่หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตนแล้ว ก็จะสอบถามข้อมูลในหน่วยงานอื่น ๆ คือช่วยเหลือ เท่าที่เราจะทำได้ ด้วยความเต็มใจ

3. นางอรัญญา อ้างสกุล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่เราต้องให้ความช่วยเหลือ มีความกระตือรือร้นช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส ไม่ว่าจะเป็นงานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ก็ให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม

4. นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ ประชาชนผู้มารับบริการ สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น เทศบาลเมืองคลองแห ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และกิจกรรมต่าง ๆ โดยการรับเรื่องราวผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊คเทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดให้มีเบอร์โทรติดต่อเพื่อให้ประชาชนแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5. พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า อัตถจริยา เป็นการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก้ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุข ความสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกาย ในการช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยแรงกาย บำเพ็ญสาธารณประโยชน์เมื่อบุคลากรในองค์กรต้องการความช่วยเหลือทางด้านแรงกาย บุคลากรในองค์กรก็ให้ความสำคัญ ขวนขวายช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ หรือการให้ความสำคัญกับองค์กรของตนเองด้วยการช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ภายในองค์กร บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

จากการสัมภาษณ์ถึงแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้หลักอัตถจริยาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถ ของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่างานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

4) ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง) ควรเป็นอย่างไร

1. นายสันติ เหมมันต์ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการของเรามุ่งเน้นการบริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความถูกต้องตามระเบียบ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยุติธรรม เป็นไปตามลำดับมาก่อนมาหลัง ไม่มีใครพิเศษกว่าใคร ประชาชนทุกคนที่มารับบริการมีความสำคัญเท่ากันทุกคน

2. นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า บุคคลที่มาติดต่อราชการมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นคนรวย นักธุรกิจ ข้าราชการ เกษตรกร คนยากจน คนมีความรู้ คนมีความรู้น้อย นักการเมือง ซึ่งการรับบริการจากคนหลายกลุ่ม เจ้าหน้าที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติ ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ทำงานอย่างเต็มกำลังตามหน้าที่ให้เหมาะสม

3. นางอรัญญา อ้างสกุล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เราต้องปฏิบัติกับประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน ได้รับบริการมาตรฐาน เดียวกัน ไม่มีอคติกับประชาชน ไม่ว่าประชาชนจะมีอาชีพอะไร ฐานะร่ำรวยหรือยากจน เราก็ต้อง ให้บริการแก่เขาอย่างเท่าเทียมกัน

4. นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ ประชาชนผู้มารับบริการ สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงผลการของปฏิบัติงาน งบประมาณในโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบและมีส่วนในการตรวจสอบเทศบาล ควรวางแผนในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ทั่วถึงโดยเน้นตามลำดับความสำคัญและจำเป็นก่อน

5. พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา เป็นการวางตัวให้เหมาะสม เสมอต้น เสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย ดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่ว และปฏิบัติกับคนทั้งหลายอย่าเท่าเทียมกันเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร บุคลากรก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหา โดยให้ความเสมอภาค ไม่เอาเปรียบผู้อื่น อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรทุกครั้ง

จากการสัมภาษณ์ถึงแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้หลักสมานัตตตาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคม หรือตำแหน่งทางสังคม

อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งการสร้างความเสมอภาค ให้เกิดขึ้นกับการให้บริการและสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับสังคมได้ เป็นหลักธรรมแห่งความเสมอภาคอย่างแท้จริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่มีอภิสิทธิ์สำหรับใครเป็นพิเศษ เพราะทุกคนก็เป็นประชาชนผู้มารับบริการเหมือนกัน ดังนั้นแล้ว การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้จึงเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่จะสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการเข้ามาใช้บริการจากรัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้บริการต้องให้ความบริสุทธิ์ยุติธรรมและเสมอภาคกับทุกคน

(องค์ความรู้จากการวิจัย)



จากการวิจัยเรื่อง “**การใช้หลักสังควัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ที่ได้มาจากแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังควัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ดังต่อไปนี้

บุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งมีการนำหลักสังควัตถุรรมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและสนองความต้องการให้กับประชาชนได้ โดยมีกระบวนการให้บริการตามหลักสังควัตถุธรรมนั้น บุคลากรจะควรประเด็นสำคัญในการให้บริการ 4 ด้าน คือ **1) เอาใจใส่**การให้บริการสาธารณะที่ดี บุคลากรต้องเอาใจใส่แก่ประชาชนมารับบริการ ในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ **2) วาจาดี** บุคลารกรที่ให้บริการประชาชนต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี เป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ใช้วาจาสุภาพ ไพเราะ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน **3) มีน้ำใจ** บุคลากรที่ให้บริการประชาชนต้องมีน้ำใจ ยินดีให้ความช่วยเหลือ และ อาสาเข้าไปช่วยเหลือแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร และ **4) ไม่เลือกปฏิบัติ** บุคลากรที่ให้บริการประชาชนต้องปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีความเป็นกันเอง และเมื่อบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห **มีการให้บริการสาธารณะที่ดีและมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ และยิ่งไปกว่านั้น ย่อมนำไปสู่ความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรและผู้บริหารท้องถิ่น**

แนวทางการนำองค์ความรู้ไปใช้

1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดกิจกรรมโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการให้บริการแก่ประชาชน เป็นประจำทุกปี หรือทุกไตรมาส

2) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการของประชาชน เพื่อนำผลมาใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี

3) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดกิจกรรม/โครงการค่ายคุณธรรมสำหรับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจหลักธรรมต่าง ๆ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยขอนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห นักวิชาการ ประชาชนที่รับบริการ และพระ รวม 5 คน เลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951 ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตัวเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 397 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการนัดวันเวลาสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 อาชีพเกษตร/รับจ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด คือ หลักอัตถจริยา หลักปิยะวาจา หลักสมานัตตตา และ หลักทาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงเพียงใด รองลงมาคือ เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงใด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพียงใด

2. หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพียงใด และ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้กำลังใจในเชิงบวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง เพียงใด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ เพียงใด

3. หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพียงใด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของ

เทศบาลเมืองคลองแห มีน้ำใจ ไม่ดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เพียงใด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เพียงใด

4. หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เพียงใด และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพียงใด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการประชาชนด้วยดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพียงใด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัด เพียงใด

5.1.3 แนวทางการส่งเสริมแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่

1. การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอยางเดียว การให้ความรู้ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2. การให้บริการด้านปิยวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการโดยการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถอยคำที่ นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หลักปิยวาจานั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ สร้างมนุษยสัมพันธที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการ

3. การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับ อาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือรน นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถ ของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่างานในหน้าที่หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

4. การให้บริการในด้านสมานัตตตานั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคม หรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านหรือรายหลักธรรม พบว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห ใช้หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) มาเป็นหลักการในการบริการสาธารณะมากที่สุด เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐ โดยเฉพาะรัฐท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้ประชาชนมีความพึงพอใจตามลักษณะงานและภายใต้ขอบเขตของอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแหต้องมีความมุมานะ มุ่งมั่น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสิฏฐ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชน พบว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชนมีความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือเขตท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาขนในภาพรวมได้โดยภาครัฐได้ยึดหลัก การทำงานตามภารกิจ ตามแผนงานตามโครงการ และตามกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะได้เป็นเป็นอย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธีระพล บุญตาระวะ (2563, หน้า 185 - 196) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม จากการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชน จัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กรีฑา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563, หน้า 29 - 41) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ

ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกันโดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

2) แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห 1) ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ 2) ควรตรวจสอบการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถอยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท 3) ควรให้การต้อนรับ อาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ 4) ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัฒนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร (2563, หน้า 13 - 25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การให้ การเสียสละ แก้ปัญหาการขาดความอ่อนน้อมถ่อมตน โดยใช้หลักปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แก้ปัญหาการขาดความเสียสละ โดยใช้หลักอัตถจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น แก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้หลักสมานัตตตา คือ การวางตนพอดี

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรีฑา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563, หน้า 29 - 41) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล (2565, หน้า 148 - 157) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองคลองแห ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่พัฒนาการให้บริการประชาชน โดยนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยเฉพาะหลักปิยวาจา ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการสาธารณะ

2. เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการประเมินการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนแบบครอบคลุมรอบด้าน เพื่อให้การบริการสาธารณะมีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

3. เทศบาลเมืองคลองแห ควรนำเทคนิคการให้บริการและเทคโนโลยีหรือสื่อสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะ เช่น เทศบาลควรจัดให้มีศูนย์รวมการบริการประชาชน หรือ One Stop Service และให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อความสะดวกในการรับบริการของประชาชน นอกจากนี้เทศบาลควรจัดให้มีการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เช่นผ่าน Application LINE ในรูปแบบ LINE OA เป็นการอำนวยความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความท้าทายของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บรรณานุกรม

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2563). *ประไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหามกุฏราชวิทยาลัย.*นครปฐม: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย นครปฐม.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

1) หนังสือทั่วไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). *การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา: ครอบครัวแบบพอเพียง ระยะที่ 2.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญสิริ ชวลิตธารง. (2529). *ธรรมโอสถ.* กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

ปราณีเอี่ยมละออภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปิ่น มุทุกันต์. (2539). *มงคลชีวิต ภาค 1.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนูญชีวิต.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.* พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2554). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.* พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล). (2542). *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอชทีพีเพรส.

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม). (2542). *หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธุรกิจก้าวหน้า.

พุทธทาสภิกขุ. (2525). *พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต.* กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

มรุต วันทนากร. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

บรรณานุกรม (ต่อ)

โยธิน แสวงดี. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.

วศิน อินทสระ. (2544). *หลักธรรมอันเปนหัวใจพระพุทธศาสนา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

วุฒิสาร ตันไชย. (*2557*). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาศน์ วาสโน). (2528). *สังคหวัตถุ 4.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุจิตรา รณรื่น. (2538). *ศาสนาเปรียบเทียบ.* กรุงเทพฯ: บริษัทสหธรรมิก จำกัด.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. (2537). *พระไตรปิฎกฉบับสาหรับประชาชน.* พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: มูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51.* กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์จำกัด.

อัจฉรา บุญชุม. (2559). *คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค.* นนทบุรี: สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิคแอนด์ดีไซน์

อาภา จันทรสกุล. (2535). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

2) วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์ และรายงานวิจัย

ชญานิศฐ์รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสานักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ณีรนุช นรินทร์. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนศรีเมือง สังกัดสำนักเขตพื้นทีการศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1.* (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

นิตยา จุ้ยนา. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตลาดบางคูลัด อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555.* มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนทโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์จันทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ (สุจิตฺโต/เพียรสองชั้น). (2555). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานบุคลากรโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พระมหานพดล สีทอง. (2554). *ความสำคัญระหว่างคุณธรรมด้านสังคหวัตุ 4 และขันติ – โสรัจจะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย. (2544). *แนวคิดและวิธีการขัดเกลาสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพุทธศาสน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

วารุณี ภาชนนท์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

ศราวนี แดงไสว. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.* มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

โสพิณ ปั้นกาญจนโต. (2550). *การศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียนบ้านเหล่ากกหุ่งสว่างตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง.* (การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

3) วารสารทางวิชาการ

กรีฑา คงพยัคฆ์ (2563) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5*(1), 29 - 41.

จักรวาล สุขไมตรี. (2562). การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารราชพฤกษ์, 17*(2), 105 - 111.

ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล (2565) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 16*(1), 148 - 157.

ธีระพล บุญตาระวะ (2563) การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 8*(2), 185 - 196.

พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ. (2565). นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ, 7*(2), 300 - 317.

พระบุญช่วย ฐิตจิตฺโต (ยังสามารถ) (2565) การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถีพุทธด้วยหลักสังคหวัตถุ 4. *วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์, 2*(2), 94 - 101.

พระบุญทัน ปญฺญาทีโป (2564) องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต, 27*(1), 11 - 26.

พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัฒนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7*(3), 15 - 25.

วิสิฏฐ คิดคำสวน และเขมิกา ทองเรือง. (2566). การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก สังคมและประชาชน. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5*(3), 392 - 405.

ศักดา ศิลปาภิสันทน์ (2562) ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6*(9), 4397 - 4408.

บรรณานุกรม (ต่อ)

4) เว็บไซต์

ชำนาญ จันทร์เรือง. (2565). *ปัญหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน.* ค้นหาเมื่อ 12 มิถุนายน 2566. จาก https://www.bangkokbiznews.com/columnist/1008930.

เทศบาลเมืองคลองแห. (2565). *ข้อมูลทั่วไป.* ค้นหาเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566 จาก http://www.klonghaecity.go.th/contactus.

เทศบาลเมืองคลองแห. (2565). *ประวัติความเป็นมา.* ค้นหาเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566. จาก https://www.klonghaecity.go.th/content/history.

เทศบาลเมืองคลองแห. (2565). *รายงานติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา.* ค้นหาเมื่อ 12 มิถุนายน 2566. จาก https://www.klonghaecity.go.th/strategy?cid=326.

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. (2550). *สังคหวัตถุ 4 กับการนำไปใช้ในเรื่อง CSR.* ค้นหาเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566 จาก http://www.pipat.com/2007/10/4-csr.html.

สำนักงานการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสงขลา. (2566). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสงขลา.* ค้นหาเมื่อ 12 มิถุนายน 2566. จาก http://www.sk-local.go.th/content/nums.

5) ภาษาอังกฤษ

Wilson, J. J. (2008). *How to teach listening.* NJ : Pearson Longman.



บุคลานุกรม

บุคลานุกรม

พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม, เจ้าอาวาสวัดคลองแห ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567.

วิภาวรรณ ผกาเกตุ, ประชาชนผู้มารับบริการ, สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567.

สมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล, ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห, สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567.

สันติ เหมมันต์, นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห, สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567.

อรัญญา อ้างสกุล, หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห, สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) นายสันติ เหมมันต์

วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ)
วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตำแหน่งปัจจุบัน : นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

2) รองศาสตราจารย์ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

วุฒิการศึกษา : Ph.D. (Sociology)
: Ph.D. (Political Science)
: M.A. (Linguitics)
: M.A. (Political Science)
: M.A. (Sociology)
: พธ.บ. (สังคมวิทยา)

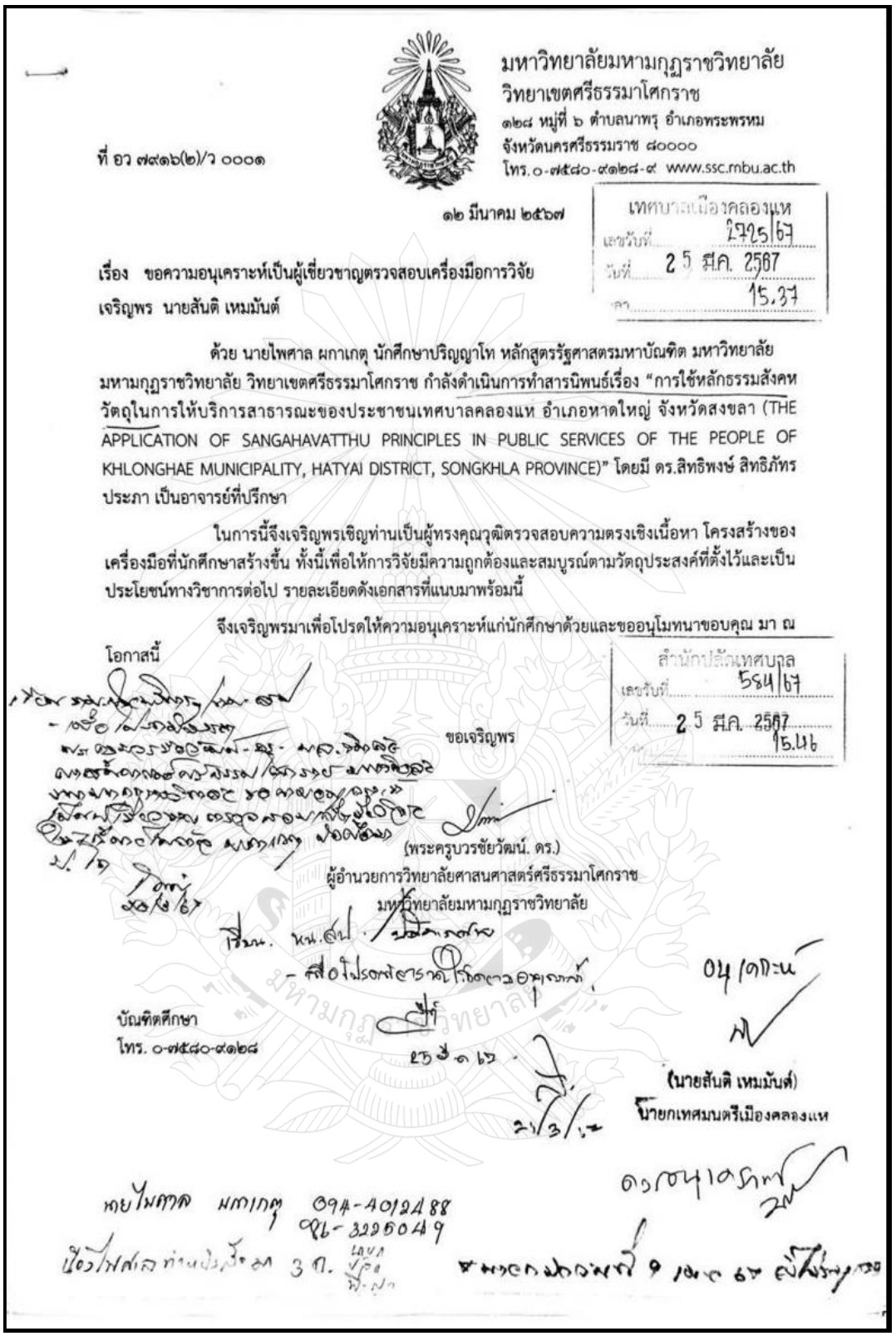
ตำแหน่งปัจจุบัน : ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมวิทยาแนวพุทธ
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

3) ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร

วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยวไลอลงกรณ์

ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต
และรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑

๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองคลองแห
เลขรับที่ 2725/67
วันที่ 25 มี.ค. 2567
เวลา 15.37

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายสันติ เหมมันต์

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

สำนักปลัดเทศบาล
เลขรับที่ 584/67
วันที่ 25 มี.ค. 2567
เวลา 15.46

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

(นายสันติ เหมมันต์)
นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

นายไพศาล ผกาเกตุ 094-4012488
096-3226049

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑ **วันที่** ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

-ยินดีอนุเคราะห์

25/03/67

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑ **วันที่** ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

อนุเคราะห์

ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๕๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสิงหนคร

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

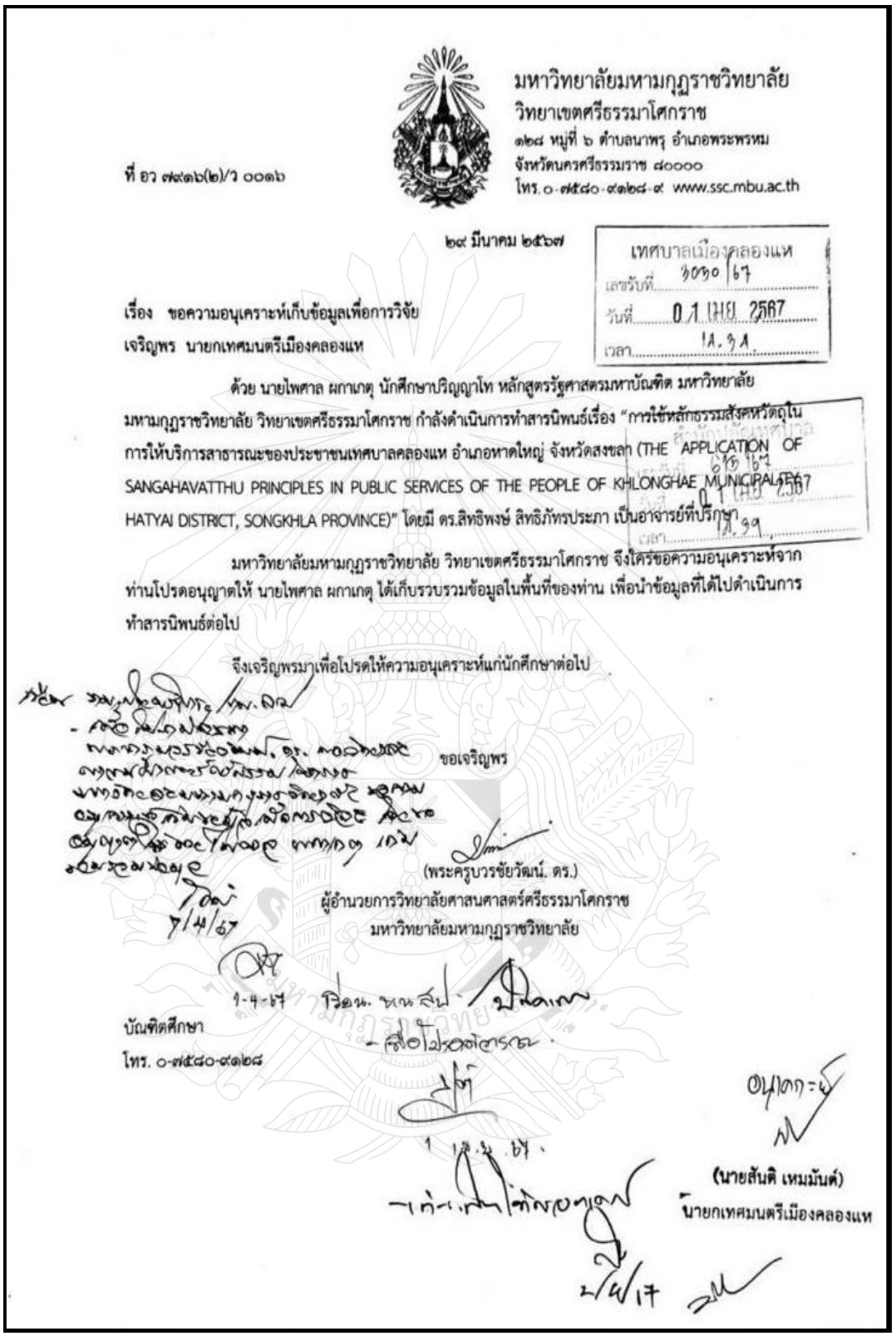
ในการทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out) ในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน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

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘
086-3225049 ผู้ประสานงานวิจัย



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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๑๖

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองคลองแห
เลขรับที่ ๖๐๕๐ / ๖๗
วันที่ ๐๑ เม.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๓.๑๓ น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

(นายสันติ เหมมันต์)
นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๘๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองคลองแห
เลขรับที่ ๑๙๖/๒๕
วันที่ 29 มีค. 2567
เวลา ๑๓.๐๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสันติ เหมมันต์

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๘๑๒๘

ยินดีให้ความร่วมมือ

(นายสันติ เหมมันต์)
นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห่ใ

094-4012488 คุณไพศาล

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองคลองแห
เลขรับที่ ๑๘๓๗ ๖๗
วันที่ 29 มี.ค. 2567
เวลา ๓.๑๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล)
ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหามกุฏราชวิทยาลัย

094-1012188 คุณไพศาล ผกาเกตุ รับเรื่อง 9 เม.ย. เวลา 08.30 น.

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เทศบาลเมืองคลองแห
เลขรับที่ 1838/๖๗
วันที่ 29 มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๑๓.๒๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นางอรัญญา อ้างสกุล

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(นางอรัญญา อ้างสกุล)
หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

094-4012488 คุณไพศาล

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เจริญพร คุณวิภาวรรณ ผกาเกตุ

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ยินดีให้ความร่วมมือ

(นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรียน พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม

ด้วย นายไพศาล ผกาเกตุ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะของประชาชนเทศบาลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (THE APPLICATION OF SANGAHAVATTHU PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES OF THE PEOPLE OF KHLONGHAE MUNICIPALITY, HATYAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไพศาล ผกาเกตุ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณ
ไพศาล ผกาเกตุ
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 18-30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51-60 ปี ☐ 5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.,

☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร/รับจ้าง ☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐ 5. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 6. อื่น ๆ .....

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. รายได้10,001-15,000 บาท

☐ 3. รายได้ 15,001-20,000 บาท ☐ 4. 20,001 บาทขึ้นไป

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสภาพการปฏิบัติที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด
4 หมายถึง มาก
3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน เพียงใด					
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เพียงใด					
4. เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงใด					
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เพียงใด					
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพียงใด					

4

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)					
7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ เพียงใด					
8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและสุภาพ เพียงใด					
9. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล เพียงใด					
10. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง เพียงใด					
11. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพียงใด					
12. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้กำลังใจในเชิงบวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด					
หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)					
13. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีน้ำใจ ไม่ดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เพียงใด					
14. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด					
15. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพียงใด					
16. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ เพียงใด					
17. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชนตลอดเวลา เพียงใด					

5

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เพียงใด					
หลักสมานัตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)					
19. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัด เพียงใด					
20. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา เพียงใด					
21. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย เพียงใด					
22. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพียงใด					
23. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการประชาชนด้วยดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพียงใด					
24. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายแรงใจ สม่ำเสมอแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

โดย

ไพศาล ผกาเกตุ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่อยู่ปัจจุบัน .....หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์

วันและเวลาที่สัมภาษณ์ วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ตำแหน่งงาน .....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.1 ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้**หลักทาน** (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห
โดยการใช้หลักสมานัตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง) ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก จ
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล								
1	**เพศ** ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**อายุ** ☐ 1. 18-30 ☐ 2. 31-40 ปี ☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51-60 ปี ☐ 5. 61 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**ระดับการศึกษา** ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส., ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	**อาชีพ** ☐ 1. เกษตรกร/รับจ้าง ☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 5. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 6. อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
5	**รายได้ต่อเดือน** ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. รายได้10,001-15,000 บาท ☐ 3. รายได้ 15,001-20,000 บาท ☐ 4. 20,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา								
หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)								
1	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)								
7	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างเข้าใจและสุภาพ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน และเป็นกันเอง เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้คำแนะนำด้วยความชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห พูดให้กำลังใจในเชิงบวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)								
13	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีน้ำใจไม่ดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแหให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห มีความเต็มใจที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
17	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการบริการประชาชนตลอดเวลาเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
หลักสมานัตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)								
19	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกอึดอัดเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดประชาชนเกิดความเลื่อมใสศรัทธา เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
21	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลายเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
22	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
23	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้บริการประชาชนด้วยดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
24	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกาย แรงใจ สม่ำเสมอแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล							
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	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา							
หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)							
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	
หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)							
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)							
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
หลักสมานัตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)							
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น

ใช้ได้ (ปรับปรุงตามคำแนะนำต่อไปนี้)

ตรวจแก้ไขตามรายละเอียด

(ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์								
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1		
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา								
1	ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งแรงกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ตามทัศนะของท่าน แนวทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการใช้หลักสมานัตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามก่อนหลัง) ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์
เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น ดำเนินเก็บข้อมูลวิจัยต่อไปได้

(ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	24

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Item-Total Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.0333	.61495	30
VAR00002	3.7667	.85836	30
VAR00003	4.2333	.50401	30
VAR00004	4.2333	.50401	30
VAR00005	3.4333	.72793	30
VAR00006	3.3333	.71116	30
VAR00007	3.4333	.72793	30
VAR00008	3.8333	.69893	30
VAR00009	3.8667	.86037	30
VAR00010	4.3667	.66868	30
VAR00011	4.4000	.62146	30
VAR00012	4.5000	.50855	30
VAR00013	4.4667	.62881	30
VAR00014	4.5000	.57235	30
VAR00015	4.5667	.56832	30
VAR00016	4.5667	.56832	30
VAR00017	4.4667	.57135	30
VAR00018	3.8667	.57135	30
VAR00019	3.6667	.71116	30
VAR00020	4.0667	.73968	30
VAR00021	4.4000	.62146	30
VAR00022	4.5000	.57235	30
VAR00023	4.2667	.63968	30
VAR00024	4.2000	.71438	30

ภาคผนวก ฉ
รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสันติ เหมมันต์ นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสมชาย เหล่าพิทักษ์วรกุล ปลัดเทศบาลเมืองคลองแห

สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นางอรัญญา อ้างสกุล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเทศบาลเมืองคลองแห

สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นางวิภาวรรณ ผกาเกตุ ประชาชนผู้มารับบริการ

สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



พระครูปลัดสมพร ฐานธมฺโม เจ้าอาวาสวัดคลองแห

สัมภาษณ์วันที่ 09 เมษายน 2567

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	:	นายไพศาล ผกาเกตุ (แบงค์)
วัน/เดือน/ปีเกิด	:	วันที่ 22 สิงหาคม 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	34/125 หมู่ 4 ตำบล คลองแห
		อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา โทร.0816791856
ประวัติการศึกษา	:	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนแจ้งวิทยา
		- ปวช. (อิเล็กทรอนิกส์)
		วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่
		- ปวส. (สาขาเครื่องมือวัดคุมปิโตรเลียม)
		วิชาเอกเอกหลุมเจาะปิโตรเลียม
		วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่
		- รบ. (การปกครอง)
		มหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสงขลา
ประสบการณ์ทำงาน	:	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
		ด้านเครื่องมือแพทย์ และซ่อมบำรุงอุปกรณ์