

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ชยางกูร กู้เส้ง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ชยางกูร กู้เส้ง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

AN APPLICATION OF SARANIYADHAMMA PRINCIPLE IN SERVICES PROVIDING TO PEOPLE IN TAMBOL NAMNOI MUNICIPALITY HAT-YAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

CHAYANGKUN KUSEANG

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

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**
ชื่อนักศึกษา	:	**ชยางกูร กู้เส้ง**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	2566
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฑฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

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

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

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

กรรมการ .....
(พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.)

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

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

Thematic Topic	:	An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai District, Songkhla Province
Studen's Name	:	Chayangkun Kuseang
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Government
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha
Co-Advisor	:	Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon

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

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

Thematic Committee :

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

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

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

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

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

(Copyright of Mahamakut Buddhist University)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

ชื่อนักศึกษา : **ชยางกูร กู้เส้ง**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

สาขาวิชา : **การปกครอง**

ปีพุทธศักราช : **2566**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : **ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา**

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : **ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methodology Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 86 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาโดยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า :

1. การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.35) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเมตตากายกรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านเมตตามโนกรรม และด้านสีลสามัญญตา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.53) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสาธารณโภคิตา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.44)

2. แนวทางการส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า 1) ควรให้บริการอย่างเป็นมิตร อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ 2) ควรให้บริการด้วยการพูดที่สุภาพ และเป็นมิตร เป็นกันเองกับประชาชน 3) ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ไม่แบ่งแยก และนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน 4) ควรช่วยเหลือให้ผู้รับบริการในทุกช่องทาง เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ 5) ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และ 6) ควรร่วมแลกเปลี่ยน และรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อนำมาปรับปรุงต่อไป

คำสำคัญ: การใช้, หลักสาราณียธรรม, การให้บริการ, ประชาชน, เทศบาลตำบล

ABSTRACT

Thematic Topic	:	**An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai District, Songkhla Province**
Studen's Name	:	**Chayangkun Kuseang**
Degree Sought	:	**Master of Political Science**
Program	:	**Government**
Anno Domini	:	**2023**
Advisor	:	**Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha**
Co-Advisor	:	**Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon**

This research is a mix methodology research between quantitative research. and qualitative research The sample used in the research were 86 people and 10 key informants. The tool used to collect data was a questionnaire. and interview form The statistics used to analyze the data were frequency (Frequency), Percentage, Mean ($\overline{X}$), and Standard Deviation (S.D). Data were analyzed by descriptive method.

The findings were as follows:

1. The application of the Saraniyadhamma principle in providing services to the people of Nam Noi Subdistrict Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province was at a high level ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.35). Openly and In private (Mettakayakamma) ($\overline{X}$ = 4.55, S.D = 0.40), openly and in private (Mettamanokamma) ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.41) openly and in private (Silasamanyata), ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.47), openly and in private (Mettavacikamma), ($\overline{X}$ = 4.50, S.D = 0.40), openly and in private (Ditthisamanyata), ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.40) and virtous fellow (Sadharanabhogita), ($\overline{X}$ = 4.30, S.D = 0.44).

2. Guidelines for promoting the application of Saraniyadhamma principles in providing services to the people of Nam Noi Subdistrict Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province found that 1) Service should be friendly. Humble and respectful. 2) Should provide services with polite and friendly speech to the people. 3) Should have a good attitude towards the service recipients, not discriminate and present only

good things to the people. 4) Should help the service recipients. in every channel 5) should provide services in strict accordance with principles and regulations; and 6) should participate in exchanges. and listen to what the service recipient wants to bring further improvements.

Keywords: An application of Saraniyadhamma principle, Services, Populations, Subdistrict Municipality



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางการศึกษาด้านรัฐศาสตร์ ระดับปริญญาโท

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดี และคณบดีคณะสังคมศาสตร์ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษาตลอดหลักสูตร ขอกราบขอบพระคุณ พระครูอรุณสุตาลังการ, รองศาสตราจารย์ ดร. ที่กรุณาเป็นประธานควบคุมการสอบ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหาในเล่มสารนิพนธ์ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา และ ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร ที่ให้ความอนุเคราะห์รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของสารนิพนธ์ ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโททุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณครอบครัวและญาติมิตรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตั้งแต่เริ่มเรียนจนถึงจบการศึกษา คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอใช้เป็นเครื่องสักการบูชาคุณ พระรัตนตรัย พระคุณของมารดา บิดา ครูอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง และขอแผ่คุณความดีนี้ให้แก่เพื่อนมนุษย์และสรรพสัตว์ทุกรูปทุกนาม พร้อมทั้งเจ้ากรรมนายเวรในทุกภพทุกชาติด้วย เทอญ

ชยางกูร กู้เส้ง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ..... ซ

สารบัญเรื่อง..... ฌ

สารบัญภาพ..... ฎ

สารบัญตาราง..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 คำถามการวิจัย..... 3

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 4

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 หลักสาราณียธรรม..... 6

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ..... 9

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ..... 19

2.4 บริบทของพื้นที่ที่ศึกษา : เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. 22

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 27

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 31

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 32

3.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง..... 32

3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง..... 33

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 33

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 35

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 36

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 36

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**38**
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	39
4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	41
4.3 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	48
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	48
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**58**
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	**67**
บุคลานุกรม	**71**
ภาคผนวก	**73**
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	74
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	76
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	80
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	93
ภาคผนวก จ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	109
ภาคผนวก ฉ หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	122
ภาคผนวก ช รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	124
ประวัติผู้วิจัย	**130**

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมทุกด้าน.....	41
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตากายกรรม.....	42
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตาวจีกรรม.....	43
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตามโนกรรม.....	44
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสาธารณโภคิตา.....	45
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสีลสามัญญตา.....	46
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทิฏฐิสามัญญตา.....	47

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 31

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยปกครองด้วยรูปแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน มีรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งทำหน้าที่บริหารประเทศ รัฐบาลจึงต้องให้ ต้องให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุก ๆ ด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน ยุคที่เป็นยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่เสมอแก่ประชาชน ดังนั้นการให้บริการประชาชนของภาครัฐจึงวจัดเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562, หน้า 129) และผลจากการปฏิรูประบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำยิ่ง ในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้องเพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรมชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่าประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก (พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน, 2564, หน้า 568)

เทศบาล เป็นหน่วยท้องถิ่นที่รัฐแบ่งการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยเทศบาลถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 จวบจนปัจจุบันพบว่า บทบาทหน้าที่ของเทศบาลเป็นภารกิจที่ดูแลสวัสดิการ สาธารณสุข การศึกษา โครงสร้างพื้นที่เศรษฐกิจ และสังคม เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2551, หน้า 3) ซึ่งมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบัน มีการแบ่งประเภทเทศบาลออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำแบล โดยในจังหวัดสงขลามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 11 แห่ง เทชบาลตำบล 35 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล 92 แห่ง กระจายอยู่ใน 16 อำเภอของสงขลา

เทศบาลตำบลน้ำน้อย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีภารกิจดูแลรับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 47.20 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 12,757 คน แบ่งเป็น 3,923 ครัวเรือน ซึ่งพันธกิจของเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่การดูแล แต่ด้วยสภาพปัญหาในสังคมปัจจุบัน ทำให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความเครียด ส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประชาชนเกิดความไม่เชื่อมั่น และเสื่อมศรัทธาในตัวองค์กร จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่มีประชากรจริงและประชากรแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแหล่งอุตสาหกรรมสำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดสงขลา ดังนั้นการให้บริการกับประชาชนที่มีจำนวนมาก ผู้ให้บริการคือบุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำน้อยจำเป็นจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายของหน่วยงานรัฐทุกแห่ง ดังนั้น การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชนเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ มีความสอดคล้องกับหลักสาราณียธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรม ที่กล่าวถึงธรรมที่ทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มี 6 ประการ ได้แก่ 1) เมตตากายกรรม หมายถึง ทำแต่ในสิ่งที่เป็นความดีต่อกัน ช่วยเหลือส่งเสริมกัน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ ไม่เบียดเบียนรังแกกัน ไม่ทำร้ายให้ได้รับความทุกขเวทนา ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องต่อกัน มีความเสียสละต่อผู้อื่น 2) เมตตาวจีกรรม หมายถึง การใช้คำพูดออกมาแต่คำพูดที่ดีงาม ด้วยความรักปรารถนาดี รู้จักพูดให้กำลังใจกันและกัน 3) เมตตามโนกรรม หมายถึง ความรู้สึกในจิตใจที่มีแต่ความคิดดี ๆ การมองกันในเรื่องดี ปรารถนาดี รักและเมตตาต่อกัน คิดในสิ่งที่สร้างสรรค์ มองด้านบวกต่อกัน 4) สาธารณโภคิตา หมายถึง ให้รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบกัน ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และมีความเสมอภาคต่อกัน 5) สีลสามัญญตา

หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือวินัยต่าง ๆ อย่างเดียวกันอย่างเคร่งครัด เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล ไม่ก้าวก่ายหน้าที่กัน และ 6) ทิฏฐิสามัญญตา หมายถึง มีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองที่ต่างกลับมาให้ตรงกัน ด้วยการยอมรับในเหตุผล พูดจาหาข้อสรุปตรงกัน รู้จักแสงหาจุดร่วมและสงวนจุดต่างไม่ถือเอาความคิดของตนเป็นใหญ่แต่เพียงฝ่ายเดียว (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551, หน้า 200) การนำหลักธรรมดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน ช่วยยกระดับประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการองค์กรภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

จากข้อมูลข้างต้น เห็นได้ว่า ภารกิจหลักของการจัดตั้งองค์กรภาครัฐ คือการบริการประชาชน ซึ่งหน่วยงานหลายภาคส่วนยังขาดจิตสำนึกการให้บริการและอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนด้วยหลักสาราณียธรรมของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ทั้งยังเป็นการขับเคลื่อนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในอนาคตสืบเนื่องต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ระดับใด

1.2.2 ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 86 คน (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลน้ำน้อย ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2565)

2. ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (In-depth Interview) กับ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และประชาชนที่รับบริการ รวม 10 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) เมตตากายกรรม 2) เมตตาวจีกรรม 3) เมตตามโนกรรม 4) สาธารณโภคิตา 5) สีลสามัญญตา และ 6) ทิฏฐิสามัญญตา

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565-28 กุมภาพันธ์ 2566

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 หลักสาราณียธรรม หมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน ประกอบด้วย เมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตามโนกรรม สาธารณโภคิตา สีลสามัญญตา และ ทิฏฐิสามัญญตา

1.5.2 เมตตากายกรรม หมายถึง ทำแต่ในสิ่งที่เป็นความดีต่อกัน ช่วยเหลือส่งเสริมกัน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ ไม่เบียดเบียนรังแกกัน ไม่ทำร้ายให้ได้รับความทุกขเวทนา ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องต่อกัน มีความเสียสละต่อผู้อื่น

1.5.3 เมตตาวจีกรรม หมายถึง การใช้คำพูดออกมาแต่คำพูดที่ดีงาม ด้วยความรักปรารถนาดี รู้จักพูดให้กำลังใจกันและกัน

1.5.4 เมตตามโนกรรม หมายถึง ความรู้สึกในจิตใจที่มีแต่ความคิดดี ๆ การมองกันในเรื่องดี ปรารถนาดี รักและเมตตาต่อกัน คิดในสิ่งที่สร้างสรรค์ มองด้านบวกต่อกัน

1.5.5 สาธารณโภคิตา หมายถึง ให้รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบกันช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนตน และมีความเสมอภาคต่อกัน

1.5.6 สีลสามัญญตา หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือวินัยต่าง ๆ อย่างเดียวกัน อย่างเคร่งครัด เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล ไม่ก้าวก่ายหน้าที่กัน

1.5.7 ทิฏฐิสามัญญตา หมายถึง มีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองที่ต่างกลับมาให้ตรงกัน ด้วยการยอมรับในเหตุผล พูดจาหาข้อสรุปตรงกัน รู้จักแสงหาจุดร่วมและสงวนจุดต่างไม่ถือเอาความคิดของตนเป็นใหญ่แต่เพียงฝ่ายเดียว

1.5.8 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อยต่อประชาชน

1.5.9 ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำน้อยที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.5.10 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) 18-30 ปี, 2) 31-40 ปี, 3) 41-50 ปี, 4) 51 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 ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตำแหน่ง คือ 1) ข้าราชการ 2) พนักงานเทศบาล 3) ลูกจ้าประจำ 4) จ้างเหมาบริการ

1.5.13 อายุงาน หมายถึง อายุต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 5 ปี, 2) 6-10 ปี, 3) 11-20 ปี 4) 21 ปีขึ้นไป

1.5.14 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.2 ได้แนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.3 เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีและเป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การใช้หลักสาราณียธรรมในการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 หลักสาราณียธรรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

2.4 บริบทของพื้นที่ที่ศึกษา : เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 หลักสาราณียธรรม

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของหลักสาราณียธรรม

หลักสาราณียธรรม มีความหมายตามที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสว่า “ธรรมเป็นเหตุที่ให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์ เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ธรรมว่านี้คือหลักสาราณียธรรม” หลักสาราณียธรรม คือ ธรรมะที่จะนำใจของบุคคลให้ระลึกถึงกัน ผูกพันเชื่อมโยงบุคคลไว้ด้วยน้ำใจ ใจจึงมีความสำคัญยิ่ง ดังนี้ “ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สิ่งที่ทั้งหลาย สำเร็จมาแต่ใจ เพราะฉะนั้น หากว่าบุคคลใดมีใจผ่องใส จะพูดอะไรก็ตาม จะทำอะไรก็ตาม เพราะเหตุที่มีใจผ่องใสนั้น ความสุขย่อมจะติดตามเขาไปเหมือนเงาติดตามตัว” ในแง่ของหลักรัฐศาสตร์ หมายถึง หลักธรรมที่จะทำให้ประชาชนภายในชาติอยู่ด้วยความสามัคคี ทำให้ประเทศชาติเป็นเอกภาพ เป็นหน้าที่หรือปฏิบัติที่ประชาชนควรปฏิบัติต่อคนอื่นในสังคม (พระมหาธรรมรัต อริยธมฺโม, 2543, หน้า ก)

นอกจากนี้ หลักสาราณียธรรม ยังหมายความถึงสภาวะการแสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนมนุษย์แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน, ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน, การตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน, การแบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน, การมีความประพฤติสุจริตดีงามรักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ, การเคารพ

รับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551, หน้า 233-234)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสาราณียธรรม 6

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึงหลักธรรมสาราณียธรรม 6 ไว้ว่า สารณียธรรม 6 ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง, ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน, หลักการอยู่ร่วมกัน สาราณียธรรม 6 คือ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551, หน้า 200)

1. เมตตากายกรรม ตั้งเมตตากายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2. เมตตาวจีกรรม ตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

3. เมตตามโนกรรม ตั้งเมตตามโนกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

4. สาธารณโภคี ได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรมแม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยเจือจาน ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน ข้อนี้ใช้อัปปฏิวัตตโภคี ก็ได้

5. สีลสามัญญตา มีศีลบริสุทธิ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

6. ทิฏฐิสามัญญตา มีทิฏฐิงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

ธรรม 6 ประการนี้ มีคุณ คือ เป็น สารณียะ ทำให้เป็นที่ระลึกถึง เป็น ปิยกรณ์ ทำให้เป็นที่รัก เป็นครุกรณ์ ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์ ความกลมกลืนเข้าหากันเพื่อความไม่วิวาท เพื่อความสามัคคี และเอกีภาพ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2.1.3 การสร้างสัมพันธไมตรีตามหลักสาราณียธรรม 6

แก่นของสาราณียธรรม คือความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน ซึ่งสามารถประยุกต์ให้เป็นแนวทางสร้างสัมพันธไมตรีระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี ได้แก่ (กัลยาณมิตร, 2560, ออนไลน์ จาก https://kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=15409)

1. เมตตากายกรรม คือ การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรทางกายต่อประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมื่อมิตรประเทศประสบภัยต่าง ๆ เป็นต้นว่า อุทกภัย แผ่นดินไหว ฯลฯ ประเทศไทยก็ส่งเครื่องอุปโภคบริโภค ยารักษาโรค คณะแพทย์ หรือเงินไปช่วยตามกำลังความสามารถ

2. เมตตาวจีกรรม คือ มีการกระทำทางวาจาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดีต่อมิตรประเทศ เช่น ไม่กล่าวติเตียน ให้ร้าย ต่อมิตรประเทศ ถ้ามีปัญหาข้อพิพาทเกิดขึ้นก็หาทางยุติด้วยการเจรจาทางการทูต

3. เมตตามโนกรรม มีจิตใจปรารถนาดีกับมิตรประเทศปราศจากอกุศลจิต ไม่หวาดระแวง

4. แบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นหรือได้มาโดยชอบธรรมแก่มิตรประเทศ หมายถึงการช่วยเหลือกันและกันระหว่างประเทศ กล่าวคือประเทศร่ำรวยควรให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศที่ยากจนกว่า หรืออีกประการหนึ่ง แม่น้ำบางสายแม้จะมีต้นกำเนิดจากประเทศของเราถ้าไหลผ่านเข้าไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เราก็ควรรักษาอย่างดี ไม่สร้างมลพิษให้กลายเป็นสายน้ำเสีย

5. มีหลักความประพฤติ (ศีล) เสมอกับมิตรประเทศ และไม่ทำตนเป็นที่น่ารังเกียจของประเทศอื่น หมายถึง จะต้องดำเนินนโยบายต่างประเทศให้สอดคล้องกับมติสากล หรือสอดคล้องกับหลักการของสหประชาชาติ กล่าวคือ แก้ไขปัญหาระหว่างประเทศด้วยวิธีการทูตช่วยผดุงสันติภาพของโลก เคารพอธิปไตยของประเทศอื่น

6. มีความคิดเห็นตรงกับประเทศอื่น หมายถึง การอยู่ร่วมกันกับประเทศอื่น ๆ นั้นเราต้องยอมรับกฎเกณฑ์ที่กติกาที่นานาชาติกำหนดไว้ แม้ว่าบางครั้งเราจะไม่เห็นด้วยแต่ถ้าเสียงส่วนใหญ่เขาเห็นชอบเราก็ต้องปฏิบัติตาม

สรุปได้ว่า หลักสาราณียธรรม 6 เป็นหลักธรรมในพุทธศาสนา ที่มีการกล่าวถึง การช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพุทธวิธีการบริหาร ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีที่ควรนำมาปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดผลที่ดีแก่ชุมชนและเพื่อนร่วมงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ

2.2.1 การบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้มักจะไม่มีปัจเจกชนใดรับไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อบริการแก่สาธารณชน กิจกรรมเหล่านี้จึงถูกเรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

การให้บริการสาธารณะ จึงนับเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเกี่ยวของกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและสถานที่การให้บริการ

“การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแตะต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549, หน้า 41) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ และเพื่อส่งเสริมการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาในแง่ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือ กฎหมายปกครองซึ่งเกิดขึ้นมาก็โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจจำเป็นอันขาดเสียมิได้สำหรับทุกรัฐในโลก หลักการพื้นฐาน ในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หมายความว่า การบริการสาธารณะต้องไม่มีวันหยุดนิ่ง เพราะจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน ประเทศชาติเสียหาย หลักการนี้สะท้อนให้เห็นในหลักการที่กำหนดในกฎหมายปกครองในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553, หน้า 354) ได้อธิบายว่า หลักการที่สำคัญของหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่มีเกิดมีการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การมหาชน องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

2. หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักการนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน เพราะความต้องการของประชาชนสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอตามสภาพความผันแปรของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่ง นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553, หน้า 358) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เพราะโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

3. หลักความเสมอภาค ได้แก่ ความเสมอภาคของประชาชนที่จะได้รับการบริการสาธารณะโดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน หลักการนี้ นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553, หน้า 351) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

2.2.3 องค์การที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะ

แต่เดิมนั้นการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ ต่อมามีกฎหมายที่จัดตั้งองค์กรต่าง ๆ เกิดขึ้นและมีบทบาทรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ ทำให้มีการกระจายอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนมากขึ้น องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ และบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะ มีดังนี้

1. องค์การของรัฐที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะของไทยปรากฏในการจัดโครงสร้างของระบบบริหารราชการแผ่นดินในกฎหมาย 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบด้วยองค์การราชการส่วนกลาง องค์การราชการส่วนภูมิภาคและองค์การราชการส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานราชการที่เป็นราชการส่วนกลางและมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม สำหรับราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอำเภอ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งพัฒนำมาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีดุลยภาพ ระหว่างอำนาจในการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ในกฎหมาย และให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ (พัชรวรรณ นุชประยูร, 2559, หน้า 22) เพื่อให้สามารถบริหารราชการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยรัฐบาลเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายเท่านั้น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยนั้น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

3. รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีการและกฎหมายอื่น

ด้วยภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนราชการ ไม่มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนด้วยข้อจำกัด ด้านอำนาจหน้าที่ บุคลากร ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ การจัดตั้งองค์กรรัฐวิสาหกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจกรรมในทางพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา หรือกฎหมายอื่น มีฐานะเป็นหน่วยงานทางปกครองประเภทหนึ่ง (พัชรวรรณ นุชประยูร, 2559, หน้า 20) ได้รับมอบอำนาจมหาชนโดยกฎหมายจัดตั้ง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ตามที่กฎหมายกำหนด

4. องค์การมหาชน

องค์การมหาชน เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะนอกเหนือจากส่วนราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจ เริ่มจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 เพื่อรองรับการจัดทำบริการสาธารณะที่มีการดำเนินงานตามแผนงานหรือนโยบาย เพื่อจัดทำบริการสาธารณะด้านใดด้านหนึ่งที่มีปัญหาความสลับซับซ้อน ความขัดแย้งในการดำเนินงาน ความซับซ้อนของความรับผิดชอบในระหว่างส่วนราชการอันก่อให้เกิดความล่าช้าและความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบราชการ และเพื่อความคล่องตัวและมีการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งผลประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการบูรณาการให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าร่วมกันทำงานอย่างมีเอกภาพและประสานงานกันเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงานซึ่งต้องอาศัยความเร่งด่วน ภารกิจของการบริการสาธารณะขององค์การมหาชน เช่น การรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การบริการทำงการแพทย์ เป็นต้น

5. หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น

เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะมีความครอบคลุมและบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะ จึงมีความจำเป็นในการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเฉพาะที่ไม่ใช่ส่วนราชการ ไม่เป็นรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน โดยกำหนดให้หน่วยราชการบางประเภทมีหน่วยธุรการเป็นอิสระและมีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสนับสนุนหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอิสระ

6. องค์กรเอกชน

เนื่องจากภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ ในบางประการรัฐไม่อาจดำเนินการได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลอันเกิดจากข้อจำกัดในเรื่องเทคโนโลยี บุคลากร การบริหารจัดการหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รัฐจึงมอบให้เอกชนเข้าไปดำเนินกิจการบริการสาธารณะนั้นแทนรัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การให้สัมปทานหรือการร่วมลงทุนในการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับรัฐ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการในการเข้าไปจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด

7. องค์การพัฒนาเอกชน

นอกเหนือจากหน่วยงานดังกล่าวแล้ว ยังมีองค์การพัฒนาเอกชนเป็นอีกส่วนหนึ่งที่เข้าไปมีบทบาทในการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะการบริการสาธารณะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสังคม องค์กรการพัฒนาเอกชนนี้อาจได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐหรือจากแหล่งอื่นทั้งภายในและภายนอกประเทศ

8. องค์กรภาคประชาชน

องค์กรภาคประชาชน เป็นหน่วยงานที่เกิดจากการรวมตัวกันขึ้นมาในรูปประชาคม (Civil Society) เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ เป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นความต้องการอย่างแท้จริงของคนในชุมชน อาจได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐบาล มูลนิธิหรือกองทุนของชุมชน

สรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ จะไม่ได้หมายถึงเฉพาะเป็นความรับผิดชอบของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอีกหลายประเภทหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของให้การบริการ เพื่อประโยชน์สุขและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2.2.4 การบริการสาธารณะโดยองค์กรภาครัฐ

เมื่อพิจารณาถึงองค์การที่มีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นว่าองค์การส่วนใหญ่จะเป็นองค์การของรัฐหรือเกี่ยวข้องกับรัฐ เพราะประโยชน์สาธารณะจัดเป็นประโยชน์ของส่วนรวมซึ่งเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของรัฐ ดังนั้นองค์การภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการบริหารกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐได้กำหนดไว้ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญคือการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ เพื่อส่งมอบการบริการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชนซึ่งมีมากและมีความต้องการที่หลากหลาย

ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ จะเป็นการจัดทำตามภารกิจของรัฐเพื่อมีเป้าหมายสูงสุดคือ ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความปลอดภัย สะดวกสบาย มีความร่มเย็นเป็นสุขฯ จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ

ในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสุจิตรา บุณยรัตนพันธุ์ (2560, หน้า 104-105) ได้รวบรวมลักษณะของการบริการสาธารณะจากนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิสกิลเบิร์ต และกุธธีเอสเบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guterie S. Birkhead, 1977, p.988) มองว่า การให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) คือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

นอกจากลักษณะดังกล่าวแล้ว เจมส์เอส แมคคัลลัฟ (Jame S. McCullough, 1983, p. 8) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากลักษณะและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ (2557, หน้า 8) มองว่าการให้บริการสาธารณะหมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) ด้วยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใดซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

นราธิป ศรีราม (2557, หน้า 39) มองระบบการให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. ตัวบริการ (Services)

2. แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Sources)

3. ช่องทางการให้บริการ (Channels)

4. ผู้รับบริการ (Client Group) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงอธิบายลักษณะของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นระบบการให้บริการที่เคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

นักวิชาการที่สำคัญอีกท่านหนึ่งคือ เจรัลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden, 1982, p. 128) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเองหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วมโดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 5 รูปแบบคือ หน่วยงานอาสาสมัครใช้กลไกตลาดผู้ผลิตจากภายนอกหน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจการทำสัญญากับหน่วยงานเอกชนและการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

สรุปได้ว่า หลักแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะหมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมโดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรมช่องทางการให้บริการผลผลิตหรือตัวบริการและผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

2.2.5 หน้าที่ของรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ของรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนแล้ว เราอาจพิจารณาได้หลายลักษณะ เช่น หน้าที่พื้นฐานของรัฐ หน้าที่ด้านความมั่นคง หน้าที่ด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ในด้านการควบคุมและจัดระเบียบ หน้าที่ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ ระบบวัฒนธรรม และจารีตประเพณี เป็นต้น ซึ่ง เอฟ.เอ็ม.มาร์ก (F.M.Marx, 1959, p.6) ได้กล่าวว่าขอบเขตที่กว้างที่สุดในการให้บริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับขอบเขตกิจกรรมใด ๆ ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ (รวมถึง) กระบวนการที่เป็นทางการและการดำเนินการของฝ่ายนิติบัญญัติในการที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการกำหนดกฎหมายและการตรวจสอบฝ่ายรัฐบาล (กรณีปกครองแบบรัฐสภา) และของศาลในการบริหารเกี่ยวข้องกับความยุติธรรม อย่างไรก็ตามเมื่อกล่าวถึงการบริการสาธารณะก็จะหมายถึงเรื่องพื้นฐานต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารของภาครัฐ

นอกจากนี้การบริการสาธารณะของรัฐจะไม่สามารถหลีกหนีความเป็นการเมืองที่เกิดขึ้นในรัฐได้ เพราะการเมืองเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าสาธารณะ

ที่ประชาชนจะต้องได้รับจากฝ่ายตัวแทนของประชาชนซึ่ง เอ็ม. อี. ไดม๊อก และ จี. โอ. ไดม๊อก (M. E. Dimack & G. O. Dimock, 1969, p. 5) ได้กล่าวว่าการบริหารสาธารณะเป็นการทำเป้าหมายทางการเมืองที่กำหนดไว้ได้สำเร็จซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายจะต้องมีลักษณะปฏิบัติอย่างเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและรักษาไว้ซึ่งเป้าหมายทางสังคมและจะต้องมีลักษณะของการค้นหาและมีความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะแสวงหาวิธีการที่ดีกว่า โดยมีรากฐานอยู่บนความเข้าใจอย่างกว้างขวางว่าอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกิจกรรมกลุ่มที่มีประสิทธิผล ซึ่งเบิร์นเธียนและฮาร่า (Bernstien and Hara, 1979, pp. 47-49) ได้จัดแบ่งหน้าที่ของการบริการของภาครัฐออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. หน้าที่ประเภทการให้บริการได้แก่งานที่มีวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าที่เป็นบริการของสังคมหรือหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทั่วไป เช่น การบริการในด้านการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การบริการคุ้มครองป้องกันการรุกรานและการละเมิดเอกราชและบูรณภาพแห่งดินแดนจากรัฐอื่น การบริการปกป้องผลประโยชน์และทรัพย์สินของชาติ การบริการด้านสาธารณสุข การบริการด้านการศึกษา การบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการบริการในด้านความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

2. หน้าที่ประเภทการควบคุมและจัดระเบียบได้แก่งานที่มีวัตถุประสงค์ในการแทรกแซงการตลาดการค้าเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมในการแข่งขันทางการค้าระหว่างหน่วยผลิตหรือกลุ่มผู้ผลิต หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ควบคุมโดยการกำหนดระเบียบหรือโดยกิจกรรม เช่น การออกใบอนุญาต การลงทะเบียน การส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศ การดูแลเกษตรกร ชาวไร่ชาวนามิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง เป็นต้น

นอกจากนั้นการควบคุมและจัดระเบียบ ยังหมายรวมไปถึงการกำหนดแนวทางหรือมาตรการในการปฏิบัติให้บุคคลหรือผู้ประกอบการถือปฏิบัติเพื่อมิให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบหรือเป็นผลร้ายต่อประชาชน เช่น กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการที่อาจส่งผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตลอดจนกิจการที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็กและเยาวชน เช่น สถานบริการบางประเภท การควบคุมสื่อลามก ต่าง ๆ เป็นต้น

3. หน้าที่ในการสนับสนุนได้แก่ หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานราชการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้ทำภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง แต่ทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนให้หน่วยงานประเภทอื่น ๆ ของรัฐดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หน่วยงานสนับสนุนด้านงบประมาณ ได้แก่ สำนักงบประมาณหรือกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ หน่วยงานสนับสนุนด้านบุคลากรและอัตรากำลังตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือหน่วยงานด้านการวางแผนการพัฒนาประเทศ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด้านความมั่นคง เช่น สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ เป็นต้น

4. หน้าที่ประเภทสงเคราะห์และให้ความช่วยเหลือได้แก่หน่วยงานซึ่งทำภารกิจในด้านการสงเคราะห์และช่วยเหลือประชาชนจากความสูญเสียต่าง ๆ หรือช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสในชีวิตที่ดีขึ้น หรือช่วยให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข เช่น สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชนผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ซึ่งสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคมซึ่งสังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นต้น

2.2.6 ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตในการทำงานค่านิยมซึ่งนอกจากจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลแล้วเช่นค่านิยมความซื่อสัตย์ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้องค่านิยมความตรงต่อเวลาเป็นต้น ในการให้บริการสาธารณะก็มีลักษณะเช่นเดียวกันก็จำเป็นที่จะต้องมีค่านิยมรองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจอห์น ดี มิลเลท (John D. Milet, 1954, p. 397) ได้อธิบายเกี่ยวกับค่านิยมในการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะมี 5 ประการได้แก่ความเสมอภาคความตรงต่อเวลาความพอเพียงความต่อเนื่องและความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดของหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2.7 คุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการภาครัฐนับตั้งแต่แนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ได้รับอิทธิพลจากกระแสแนวคิดการจัดการนิยม ทำให้องค์การภาครัฐหันมาให้ให้ความสำคัญต่อการมีระบบคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้คุณภาพ เริ่มต้นขึ้นครั้งแรกจากนักทฤษฎีและนักปฏิบัติชาวอเมริกันก่อนที่จะแผ่ขยายแนวความคิดดังกล่าวไปสู่ประเทศญี่ปุ่นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง เป็นเหตุให้อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมของญี่ปุ่นเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ซึ่งในช่วงเวลาเดียวกันนี้ แนวความคิดด้านคุณภาพกลับถูกเพิกเฉยไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติในประเทศแถบตะวันตกเลย จนกระทั่งโลกได้เห็นถึงความเจริญเติบโตก้าวหน้าในทุกด้านของญี่ปุ่น โดยใช้แนวความคิดคุณภาพที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกันแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับแนวความคิดและวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่น จึงทำให้แนวความคิดคุณภาพได้รับความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ สำหรับการจัดการองค์การในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้องค์การส่วนใหญ่ทั่วโลกรวมถึงองค์การภาครัฐเริ่มให้ความสำคัญกับทฤษฎีและแนวความคิดด้านคุณภาพมากขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารและการให้บริการขององค์การ และเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันระหว่างองค์กรของรัฐหรือหน่วยบริการสาธารณะด้วยกัน

นพปฏล สุนทรนนท์ (2549, หน้า 48) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพคือความมุ่งมั่นและการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดว่าคุณภาพที่ลูกค้าต้องการหรืออยากได้คืออะไร ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องจัดระบบการจัดการเพื่อรองรับการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในองค์การเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าอยู่เสมอด้วยเช่นกัน

จากคำนิยามของคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่องค์การจะต้องนำแนวความคิดของคุณภาพมาใช้ในองค์การ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีการเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง ไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวความคิด ของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

2.3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2557, หน้า 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการ ดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเองไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ตระกูล มีชัย (2558, หน้า 1-2) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามแนวทฤษฎีดั้งเดิม และแนวทฤษฎีสมัยใหม่ กล่าวคือ แนวทางทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึงการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by Function) หมายถึงการมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีความอิสระในการดำเนินการให้เหมาะสมแก่เทคนิคของงานนั้น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2559, หน้า 1-4) ได้ให้ความหมาย การกระจายอำนาจ หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารหรือกิจการบางอย่างให้องค์การปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำหรือดำเนินการโดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐ หรือ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้สถาบันดำรงราชานุภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง (2559, หน้า 12-14) ได้ให้ความหมาย กระจายอำนาจ (Decentralization) แบ่งออกได้ 2 ความหมาย คือ (1) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมแต่ละอิสระบางประการ ในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล เป็นต้น (2) การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า และการโทรศัพท์เป็นต้นจากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าวข้างต้น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลางราชการ ส่วนภูมิภาค ได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือ การบริหารสาธารณะบางเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริการสาธารณะ บางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

2.3.2 ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ธีรเวคิน (2558, หน้า 7) กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญในการกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบอบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองอย่างแท้จริง คือ รากแก้ว เป็นรากฐาน เสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบทโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้าง การปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง จากแนวความคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจไม่เพียงแต่ให้โอกาส แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ของประเทศอีกด้วย

วัฒนา คำฤทธิ์ (2550, หน้า 23) ได้สรุป ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นอันเป็นกระบวนการทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เนื่องจาก

1. องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ กรรมการทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองในระดับชาติ โดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้ แข่งขันตามวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองขึ้นในที่สุด

4. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถทางการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบโดยตรงและใกล้ตัว และที่เกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิดความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครอง ท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่การเมืองตลอดเวลา

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยม ศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกระดับสูงขึ้น

จรัส สุวรรณมาลา (2557, หน้า 29) ได้เสนอหลักการในการกระจายอำนาจ การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอาศัยหลักการ ร่วมกัน 2 ประการ คือ

1. หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือ กิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่มีผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อผู้คน ในท้องถิ่นอื่น ๆ ภาษาวิชาเศรษฐศาสตร์ เรียกว่า ไม่มี (ผลล้นออก) (Spillover Effects) ให้ถือว่า กิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น แต่ถ้ากิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติ โดยรวม หรือเป็นกิจกรรมที่กระทบต่อประโยชน์ของผู้คนหลายพื้นที่ (หลายท้องถิ่น) ให้ถือเป็น กิจกรรมระดับชาติ หรือระดับที่สูงขึ้นไปกว่าชุมชนย่อย ๆ เพราะรัฐบาลระดับชุมชนย่อย ๆ ไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ หรือถึงแม้ทำได้ก็อาจก่อปัญหาการขัดแย้งในผลประโยชน์ระดับ ชุมชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ การประสานประโยชน์และรักษาความเป็นธรรมในสังคมเป็นหน้าที่ ของรัฐบาลระดับชาติโดยตรง

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) ได้แก่ การจัดกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คน ได้จำนวนมากที่สุด ภาษาเศรษฐศาสตร์ เรียกว่า “Public Goods” มีลักษณะเป็นโครงสร้างต้นทุน และการให้บริการที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือมีต้นทุนคงที่ในสัดส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผัน ต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ (ในบางกรณีอาจไม่มีต้นทุนแปรผันเลย) และมีหลายกรณีที่มีต้นทุน แบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นเป็นช่วงบันได ฉะนั้น การบริการสาธารณะบางประเภทจะต้องมี ผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ หรือเป็นชุมชนขนาดใหญ่พอสมควรจึงจะประหยัดต้นทุน ถ้าเป็นชุมชน เล็ก ๆ ก็อาจจะต้องจัดการผลิตบริการร่วมกันเพื่อให้เกิดการประหยัด และสามารถใช้ประโยชน์ จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ กิจการสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ต้องผลิตให้คนทั้งประเทศใช้บริการจึงจะประหยัดและคุ่มค่ากับการลงทุน ในกรณีเช่นนี้ควรให้มีหน่วยงานระดับชาติ ทำการผลิต และให้บริการแก่ชุมชนทุกชุมชน

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเอง การกระจายอำนาจ มีความสำคัญคือ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักปกครองตนเอง เป็นรากฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง สามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย เป็นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำ ทางการเมือง หลักการในการกระจายอำนาจคือ มีความเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการ บริหารงาน ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และ มีงบประมาณของตนเอง

2.4 บริบทของพื้นที่ที่ศึกษา : เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อมูลเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลน้ำน้อย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอหาดใหญ่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอหาดใหญ่ ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสงขลาประมาณ 30 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลเมืองคลองแห และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลคลองแห และตำบลคูเต่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ลักษณะภูมิประเทศ

มีสภาพภูมิประเทศเป็นภูเขาและเป็นที่ราบทุ่งนา พื้นที่ลาดเชิงเขา และลาดเอียงจากภูเขาน้ำน้อยไปจดทะเลสาบ ตามแนวคลองน้ำน้อย และคลองวง ดินมีลักษณะเป็นดินลูกรังบริเวณภูเขา และดินปนทรายบริเวณที่ราบลุ่ม มีคลองที่สำคัญ จำนวน 6 สาย คลองพะวง คลองน้ำน้อย คลองกำนัน คลองใหญ่ คลองขุด คลองพานหาน

ลักษณะภูมิอากาศ

ชุมชนน้ำน้อยตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุมเมืองร้อน มีลมมรสุมพัดผ่านทุกปี คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนมกราคม และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม จากอิทธิพลของลมมรสุมดังกล่าว ส่งผลให้มีฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนกรกฎาคม ซึ่งจะเป็นช่วงที่ว่างของสมมรสุม จะเริ่มตั้งแต่หมดมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วอากาศเริ่มร้อนและอากาศจะมีอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายน แต่อากาศจะไม่ร้อนนักเนื่องจากตั้งอยู่ใกล้ทะเล ส่วนฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนมกราคม ซึ่งจะมีฝนทั้งในช่วงลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและสมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ แต่ในช่วงมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจะมีฝนตกชุกมากกว่าเนื่องจากพัดผ่านอ่าวไทย ส่วนลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะถูกเทือกเขาบรรทัดปิดกั้นทำให้ฝนตกน้อยลง (เทศบาลตำบลน้ำน้อย, 2565, ออนไลน์ จาก http://www.namnoi.go.th/content/information/1)

2.4.2 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลน้ำน้อย มีจุดเริ่มต้นจากชุมชนน้ำน้อยที่ในอดีตเป็นชุมชนเก่า มีราษฎรเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่แล้วในสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี เดิมชาวบ้านเรียกว่า “บ้านน้ำย้อย” เพราะตรง

หลักกิโลเมตรที่ 19 มีภูเขา และต้นไม้ใหญ่มากมาย ภายในภูเขาแห่งนี้มีธารน้ำไหลตลอดทั้งปี ต่อมาทางราชการได้ชื่อใหม่ว่า “บ้านน้ำน้อย “ ตั้งแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน ปัจจุบันมีสถานภาพเป็นตำบล ๆ หนึ่งในจำนวน 12 ตำบลของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเดิมก่อนที่จะมีการแบ่งเขต การปกครองตาม พรบ. ลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2457 ถ้ากล่าวถึงชุมชน น้ำน้อยในอดีตนั้นก็จะหมายรวมถึงพื้นที่ซึ่งติดเขตตำบลข้างเคียงกับตำบลน้ำน้อยในปัจจุบันด้วย เช่น หมู่ที่ 1 บ้านหัวนอนถนน หมู่ที่ 2 บ้านหลักสิบเก้า และบ้านทุ่งใหญ่ บางส่วนในตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ พื้นที่ หมู่ที่ 1 บ้านแม่เตย ตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ และ หมู่ที่ 3 บ้านควนหิน ตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำน้อย จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 จัดตั้งมาเป็นเวลา 27 ปี ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีพื้นที่ 47.20 ตารางกิโลเมตร มีพื้นทีครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 12,757 คน 3,923 ครัวเรือน มีบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลน้ำน้อย 105 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2565 เทศบาลตำบลน้ำน้อย, ออนไลน์ จาก http://www.namnoi.go.th/content/information/2)

วิสัยทัศน์

“ตำบลน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การศึกษามีมาตรฐาน มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ”

พันธกิจ

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการขั้นพื้นฐานให้มีมาตรฐานและทั่วถึง
- ส่งเสริมระบบการศึกษาให้มีมาตรฐานทัดเทียมระบบการศึกษาของเอกชน
- ส่งเสริมให้บุคลากรของเทศบาลและกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนได้รับการฝึกอบรม
- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
- ส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพทางการเกษตร และกลุ่มทางสังคม
- ส่งเสริมให้มีกลุ่มคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต ครอบคลุมทั้งตำบล
- ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายในตำบล
- ส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้มีความเข้มแข็ง
- ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว
- ส่งเสริมกลุ่มอาชีพ และกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในสังคม
- ส่งเสริมและสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4.3 บทบาทหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลตำบลน้ำน้อย มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และมาตรา 51 และ อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ดังต่อไปนี้ (เทศบาลตำบลน้ำน้อย, 2565, ออนไลน์ จาก http://www.namnoi.go.th/content/role)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้และควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และ ฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.4.4 นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลน้ำน้อย

1. ด้านการบริหารจัดการ

- ก่อสร้างสำนักงานเทศบาล
- ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการบริการประชาชน
- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
- จัดตั้งเทศบาลส่วนหน้า
- พัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการศึกษา
- บริหารตามหลักธรรมาภิบาล
- ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข
- จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมาย

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง ก่อสร้างถนนปลอดฝุ่น คูระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ขยายเขตระบบประปา ขุดลอกคูคลอง
- ก่อสร้างศาลาอเนกประสงค์

3. การศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมและกีฬา

- พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นโรงเรียนอนุบาลที่มีความเป็นเลิศ
- สนับสนุนเรื่องสื่อการเรียนการสอนให้ทั่วถึง
- จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต ให้ครอบคลุมทั่วถึง
- พัฒนาบุคลากรครู ส่งเสริมให้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
- พัฒนาอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม มีสภาพภูมิทัศน์ที่ดีเหมาะสมแก่การเรียน

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
- ก่อตั้งศูนย์กีฬาตำบลน้ำน้อยและศูนย์กีฬาหมู่บ้าน
- สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้ทุกหมู่บ้าน
- ก่อสร้างสนามกีฬาและลานออกกำลังกาย
- ฟื้นฟูการแข่งขันกีฬาฟุตบอลและกีฬาอื่น ๆ
- ส่งเสริมประเพณีต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง
- ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ส่งเสริมความสำคัญของพระพุทธศาสนา สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของสำนักพุทธมณฑลจังหวัด
- สนับสนุนงบประมาณให้ชุมชนจัดกิจกรรม งานประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ

4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนกิจกรรมของอาสาสมัครสาธารณสุขให้มีความเข้มแข็งและมีเกียรติยศ
- ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งชมรมการออกกำลังกาย
- ส่งเสริมและสนับสนุนการตรวจสุขภาพของประชาชน
- รณรงค์ป้องกันและบำบัดผู้ป่วยเสพยาเสพติด
- จัดให้มีคลินิกชุมชน
- สนับสนุนงบประมาณให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และศูนย์แพทย์ 3 ตำบล
- ป้องกันโรคทุกชนิด
- เก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วถึง
- ส่งเสริมการจัดทำน้ำหมักชีวภาพและเกษตรอินทรีย์
- ส่งเสริมการปลูกต้นไม้และหญ้าแฝก

5. ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการท่องเที่ยว

- ส่งเสริมกิจกรรมของแม่บ้าน จัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ
- เชิดชูเกียรติบุคคลที่ทำความดีและผู้ทำประโยชน์กับสังคม
- ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของคนชรา คนพิการ เด็กและเยาวชน
- ส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้มีความเข้มแข็ง
- ส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยการฟื้นฟูนาร้างให้เป็นนาข้าว
- ส่งเสริมการสนับสนุนงบประมาณให้กลุ่มสัจจะ และกลุ่มต่าง ๆ
- สนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
- ปรับปรุงพัฒนาคลองวงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

6. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยใช้วิทยุเครื่องแดง

- ส่งเสริมและสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมของอาสาสมัครป้องกันภัย อส. ในการบริการของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง จัดตั้งป้อมยามสนับสนุนกิจกรรมของตำรวจ (เทศบาลตำบลน้ำน้อย, 2565, ออนไลน์ จาก http://www.namnoi.go.th/content/policy)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมนูญ มูณีเกิด และคณะ (2563, หน้า 18-34) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเมตตากายกรรม อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบ การใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุด คือด้านทิฏฐิสามัญญตา ควรมีความสามัคคีปรองดองกัน หากมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ก็ควรใช้เหตุผล ไม่ใช้อารมณ์และยึดมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป

พระครูพิบูลย์ธรรมสถิต ฐิตสุโข (ยังบุญส่ง) (2561, หน้า 111-121) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า 1) การนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านทิฏฐิสามัญญตามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านเมตตามโนกรรม ส่วนด้านเมตตาวจีกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการนำหลักสาราณียธรรม 6 โดยภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการส่งเสริมการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ ด้านเมตตากายกรรม ควรยินดีให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ด้านเมตตาวจีกรรม ควรชี้แจงรายละเอียดให้ทราบถี่ถ้วน ด้านเมตตามโนกรรม ควรให้เกียรติแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ด้านสาธารณโภคี ควรมุ่งเน้นการจัด

สาธารณูปโภคเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ด้านสีลสามัญญตา ควรที่มีความเอื้อเฟื้อมีมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ด้านทิฏฐิสามัญญตา ควรใจกว้างพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน

พระมหานำเกียรติ วิสุทฺโธ (ทองทวี) (2564, หน้า 14-24) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการชุมชนสร้างสรรค์ตามหลักสาราณียธรรม 6 ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการชุมชนสร้างสรรค์ตามหลักสาราณียธรรม 6 มีสาระสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านเมตตากายกรรม เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่คนในชุมชนให้ความสำคัญด้านลดความขัดแย้งในครอบครัวและชุมชนต่อต้านการทำรุณกรรมสัตว์ภายในชุมชนร่วมมือร่วมใจมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนต่อกันในชุมชนส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมภายในชุมชนเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน 2) ด้านเมตตาวจีกรรม เป็นการบริหารจัดการชุมชน คนในชุมชนร่วมรณรงค์การใช้วาจาสุภาพต่อกันภายในชุมชนรณรงค์การใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้องแนะนำที่ดีต่อกันด้วยความเป็นมิตร โดยการร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานภาครัฐอย่างสุภาพ และตามความเป็นจริง 3) ด้านเมตตามโนกรรม เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่คน ในชุมชนได้รับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐด้วยไมตรีจิตที่ดีเสริมสร้างการผูกมิตรภาพที่ดีต่อกันภายในชุมชนสร้างความสัมพันธ์อันดีในชุมชนอันดีด้วยมิตรภาพ 4) ด้านสาธารณโภคี เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่คนในชุมชนช่วยกันดูแลสาธารณูปโภคในชุมชนอย่างดี ได้รับการจัดสรรสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงรู้จักการแบ่งปันการใช้สาธารณูปโภคร่วมกันใช้สอยสาธารณูปโภคได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและมีความคุ้มค่า 5) ด้านสีลสามัญญตา เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่คนในชุมชนร่วมรณรงค์ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ภายในชุมชนคนในชุมชนส่งเสริมการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์และเข้าวัดทำบุญมีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม สร้างแบบอย่างที่ดีแก่คนในชุมชน 6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่คนในชุมชนรณรงค์สร้างสามัคคีปรองดองต่อกันภายในชุมชน มีกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมความสามัคคีภายในชุมชน ผู้นำในชุมชนและหน่วยงานภาครับฟังความเห็นของคนในชุมชนอย่างใจกว้างและชอบธรรม

สุกัญญา โพธิ์ทอง (2564, หน้า 27-38) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดีกระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม แตกต่างกัน 3) ปัญหาและอุปสรรคต่อการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า 1) บุคลากรไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงเป้าหมาย 2) ไม่แบ่งปันข้อมูล

ข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงาน และไม่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานด้วยความหวังดี 3) ขาดการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และไม่มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น 4) ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายต่าง ๆ โดยไม่สอดคล้องกับองค์กร 5) ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และยังขาดความปรารถนาดีต่อ เพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะ ต่อการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า 1) ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ และควรยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ 2) ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงความรู้ต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อเป็นวิทยาทาน และควรให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 3) ควรมีการประสานงาน และทำความเข่าใจระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความราบรื่น และต้องศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ 4) ควรมีความละเอียดรอบคอบต่อการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร 5) ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ฝ่าฝืนกฎขององค์กร และมีความปรารถนาดีระหว่างกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

พระมหาวิเชียร วชิรธมฺโม และคณะ (2563, หน้า 9-15) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์กรภาครัฐแบบมุ่งผลสำเร็จตามหลักสาราณียธรรม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า องค์กรภาครัฐแบบมุ่งผลสำเร็จตามหลักสาราณียธรรมในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เข้มแข็งเพื่อการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดี ก่อให้เกิดจากการผูกพัน และการมีส่วนร่วมในองค์กร มีการปรับตัวเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นการนำบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้เป็นเป้าหมายของการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ มีการเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน การทำงานร่วมกันเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งความมีเมตตาต่อกัน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส การสร้างขวัญกำลังใจ ให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และทำงาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญมีระบบและข้อมูลเพื่อให้เกิดผลิตภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดการเสริมสร้างความทันสมัย การทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนงาน การหล่อหลอมจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี และการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานที่เกิดความผาสุก ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยการนำหลักสาราณียธรรมมาสร้างค่านิยมหลักในการเป็นองค์กรบริการแห่งความเป็นเลิศ เน้นการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความทันสมัย เรียบง่าย คล่องตัว รวดเร็ว พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในการสื่อสารที่ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทั่วถึง ทุกเวลา เป็นธรรม การคำนึงถึงคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย

รับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน การบริการที่ทั่วถึง ครอบคลุม การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม และการรู้จักเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับรู้ประวัติความเป็นมาขององค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลร่วมกัน การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กรในให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศการบริการสาธารณะและจัดสวัสดิการสังคมอย่างยั่งยืน

อดิศร คงทอง (2565, หน้า 392-405) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักสาราณียธรรมในเขต พื้นที่เทศบาลตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย 1) การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักสาราณียธรรม โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสีลสามัญญตา มีค่าเฉลี่ยมากสุด รองลงมา คือ ด้านเมตตาวจีกรรม ส่วนด้านเมตตากายกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ตามลำดับ 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักสาราณียธรรม พบว่า 2.1) เทศบาลควรประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนด้วยความเต็มใจ 2.2) เทศบาลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพูด เสนอปัญหา ได้อย่างอิสระ 2.3) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจอย่างเสรีภาพและเป็นกลาง 2.4) ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์มากที่สุด อย่างเป็นธรรม 2.5) เทศบาลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตั้งเทศบัญญัติ 2.6) ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมพูด คิด ทำโดยอิสระและเป็นกลาง เท่าเทียม ปราศจากความอคติ ใด ๆ ทั้งสิ้น

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” โดยการใช้หลักสาราณียธรรมในพระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต เล่มที่ 22 จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methodology Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าพระไตรปิฎก 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

ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 105 คน (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลน้ำน้อย ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 86 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 26)

3.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประชาชนที่รับบริการ รวม 10 คน

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การสุ่มตัวอย่าง ในวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้แก่ โดยการจับฉลาก (ส่งศรี ชมพูวงศ์, 2549, หน้า 58) วิธีการคือนำรายชื่อของบุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดมาตัดใส่กล่อง แล้วทำการจับรายชื่อประชากรทีละชื่อจนครบจำนวน 86 คน

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบุคลากรที่มีส่วนกับการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

1. นายกเทศมนตรี	1 คน
2. รองนายกเทศมนตรี	2 คน
3. สมาชิกสภาเทศบาล	2 คน
4. ผู้อำนวยการกอง	2 คน
5. ประชาชนที่รับบริการ	3 คน

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 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย

1. ข้อคำถามด้านเมตตากายกรรม	จำนวน 5 ข้อ
2. ข้อคำถามด้านเมตตาวจีกรรม	จำนวน 5 ข้อ
3. ข้อคำถามด้านเมตตามโนกรรม	จำนวน 5 ข้อ

4. ข้อคำถามด้านสาธารณโภคิตา จำนวน 5 ข้อ

5. ข้อคำถามด้านสีลสามัญญตา จำนวน 5 ข้อ

6. ข้อคำถามทิฏฐิสามัญญตา จำนวน 5 ข้อ

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

คะแนน	ระดับความมีประสิทธิภาพการใช้หลักสาราณียธรรม
5	มีการใช้หลักสาราณียธรรมในระดับมากที่สุด
4	มีการใช้หลักสาราณียธรรมในระดับมาก
3	มีการใช้หลักสาราณียธรรมในระดับปานกลาง
2	มีการใช้หลักสาราณียธรรมในระดับน้อย
1	มีการใช้หลักสาราณียธรรมในระดับน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.3.2 แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย 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

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

3.4.6 ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และได้รับอนุมัติหนังสือรับรองจริยธรรมในมนุษย์ เลขที่ จว. 233/2566

3.4.7 เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้องเสร็จแล้ว จึงนำไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลพะวง ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960

3.4.8 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.4.9 นำผลจากการการเก็บข้อมูลที่ครบถ้วนมาวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลำดับ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3.5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง

3.5.3 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จำนวน 86 ชุด คิดเป็น 100% จึงตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูล

3.5.4 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

3.5.5 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

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

3.6.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย 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 = กลุ่มตัวอย่าง

3.7.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

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

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = กลุ่มตัวอย่าง

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 = กลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 86 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

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

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 คน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	34	39.50
2. หญิง	52	60.50
อายุ		
1. 18-30 ปี	26	30.20
2. 31-40 ปี	30	34.90
3. 41-50 ปี	23	26.80
4. 51 ปีขึ้นไป	7	8.10
ระดับการศึกษา		
1. มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.20
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	5	5.80
3. อนุปริญญา / ปวส.	12	13.90
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	68	79.10
ตำแหน่ง		
1. ข้าราชการ	40	46.50
2. พนักงานเทศบาล	33	38.40
3. ลูกจ้างประจำ	3	3.50
4. จ้างเหมาบริการ	10	11.60
อายุงาน		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	31	36.00
2. 5-10 ปี	30	34.90
3. 11-20 ปี	18	21.00
4. 21 ปีขึ้นไป	7	8.10

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมาคือ อายุ 18-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 อายุ 41-50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานเทศบาล จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 ตำแหน่งจ้างเหมาบริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

5. อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 มีอายุงาน 11-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

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

(n = 86)

ข้อ	การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ด้านเมตตากายกรรม	4.55	0.40	มากที่สุด
2.	ด้านเมตตาวจีกรรม	4.50	0.40	มากที่สุด
3.	ด้านเมตตามโนกรรม	4.51	0.41	มากที่สุด
4.	ด้านสาธารณโภคิตา	4.30	0.44	มาก
5.	ด้านสีลสามัญญตา	4.51	0.47	มากที่สุด
6.	ด้านทิฏฐิสามัญญตา	4.45	0.40	มาก
	โดยรวม	**4.47**	**0.35**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมทุกด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเมตตากายกรรม ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเมตตามโนกรรม และด้านสีลสามัญญตา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านสาธารณโภคิตา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตากายกรรม

(n = 86)

ข้อ	ด้านเมตตากายกรรม	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ท่านแสดงความอ่อนน้อมในการต้อนรับประชาชนที่มารับบริการ	4.50	0.50	มากที่สุด
2.	ท่านให้ความช่วยเหลือประชานชนที่มารับบริการ	4.55	0.50	มากที่สุด
3.	ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	4.66	0.48	มากที่สุด
4.	ท่านขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ	4.47	0.55	มาก
5.	ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.57	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	**4.55**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตากายกรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.40) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ หัวข้อท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตาวจีกรรม

(n = 86)

ข้อ	ด้านเมตตาวจีกรรม	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
2.	ท่านกล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวาน	4.52	0.50	มากที่สุด
3.	ท่านให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร	4.55	0.55	มากที่สุด
4.	ท่านให้คำแนะนำ ด้วยการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพอ่อนหวาน	4.48	0.55	มาก
5.	ท่านกล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อย	4.45	0.55	มาก
	โดยรวม	**4.50**	**0.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตาวจีกรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.40) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อท่านให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตรเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด และหัวข้อท่านกล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวานเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านกล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตามโนกรรม

(n = 86)

ข้อ	ด้านเมตตามโนกรรม	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ท่านมีความเสมอกับประชาชนที่มารับบริการ	4.58	0.54	มากที่สุด
2.	ท่านคิดถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการ	4.53	0.55	มากที่สุด
3.	ท่านมีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการ	4.35	0.53	มาก
4.	ท่านมีความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มารับบริการ	4.50	0.55	มากที่สุด
5.	ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นมิตร	4.59	0.49	มากที่สุด
	โดยรวม	**4.51**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเมตตามโนกรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นมิตรเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อท่านมีความเสมอกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านมีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสาธารณโภคิตา

(n = 86)

ข้อ	ด้านสาธารณโภคิตา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.47	0.61	มาก
2.	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.33	0.62	มาก
3.	หน่วยงานของท่านจัดช่องทางให้กับประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลาย	4.21	0.62	มาก
4.	หน่วยงานของท่านจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลาย	4.16	0.55	มาก
5.	หน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการได้	4.31	0.54	มาก
	โดยรวม	**4.30**	**0.44**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสาธารณโภคิตา ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.44) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อหน่วยงานของท่านจัดสถานที่ที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.61) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หัวข้อหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อหน่วยงานของท่านจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสีลสามัญญตา

(n = 86)

ข้อ	ด้านสีลสามัญญตา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้	4.57	0.62	มากที่สุด
2.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.43	0.58	มาก
3.	ท่านปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการ	4.31	0.56	มาก
4.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานได้	4.55	0.63	มากที่สุด
5.	ท่านมีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน	4.59	0.58	มากที่สุด
	โดยรวม	**4.49**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสีลสามัญญตา ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.47) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อท่านมีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทิฏฐิสามัญญตา

(n = 86)

ข้อ	ด้านทิฏฐิสามัญญตา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	ท่านร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ	4.41	0.54	มาก
2.	ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการ	4.43	0.50	มาก
3.	ท่านยอมรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการ	4.44	0.52	มาก
4.	ท่านยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการ	4.55	0.50	มากที่สุด
5.	ท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกับหน่วยงานเพื่อการให้บริการที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ	4.42	0.58	มาก
	โดยรวม	**4.45**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทิฏฐิสามัญญตา ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.40) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อท่านยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อท่านยอมรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ หัวข้อท่านร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ปัญหาการส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1. เจ้าหน้าที่ยังให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นญาติ พรรคพวก หรือผู้ใหญ่ที่นับถือ จะให้การบริการก่อน หรือมีช่องทางลัดให้

2. เจ้าหน้าที่บางราย อารมณ์เปลี่ยนแปลงระหว่างการให้บริการซึ่งแสดงออกทางสีหน้า

แนวทางการส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เป็นตามลำดับมีการจัดคิวให้บริการชัดเจน และควรมีระบบการประเมินผู้ให้บริการ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาแล้วบรรยาย (Descriptive) ให้เหตุผลสรุปประเด็นใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) เมตตากายกรรม 2) เมตตาวจีกรรม 3) เมตตามโนกรรม 4) สาธารณโภคิตา 5) สีลสามัญญตา และ 6) ทิฏฐิสามัญญตา ดังนี้

4.4.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้สัมภาษณ์ 10 ท่าน ดังนี้

1. นายโชค กิจฉาโณ	นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
2. นายวสุธันย์ มะยะกุล	รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
3. นายคมกฤช นนทะสร	รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
4. นายธุวานนท์ อวะภาค	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย
5. นายจรัส ศรีรุจี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย
6. นางอุไหม หมัดอาด้ำ	ผู้อำนวยการกองคลัง
7. นางสาวบุษบง ชูโตชนะ	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลน้ำน้อย
8. นายสุบิน คณะแนม	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย
9. นายถนอมพงษ์ โลหะ	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย
10. นางสาววาสินี วรรณพงษ์	ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย

4.4.2 ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรี, รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล)

ท่านในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1. ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้บริการประชาชน ที่มาใช้บริการด้วยความสุภาพ

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้บริการประชาชนด้วยความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพ

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้วยคำพูดวาจา กิริยาที่อ่อนน้อมต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้การช่วยเหลือบริการ และต้อนรับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส เคารพนับถือ รู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาล

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ การให้บริการประชาชนจะต้องให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำที่ชัดเจนง่ายต่อการรับรู้และการปฏิบัติของผู้มารับบริการ

2. ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้ข้อมูลในงาน หรือส่วนที่ประชาชนมารับบริการ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะทำให้ได้

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร ให้คำแนะนำกับประชาชน ตลอดถึงร่วมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับประชาชน

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ทักทายประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า กล่าวทักทายให้ข้อมูลให้คำแนะนำ แก่ประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน มีการพูดจาอ่อนหวานไพเราะต่อประชาชนที่มารับบริการ ที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย ซึ่งประชาชนได้มีการกล่าวชมชื่นชมพนักงานให้กับคณะผู้บริหารฟังอยู่สม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มีความเห็นที่สอดคล้องกัน พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน มีการพูดจาอ่อนหวาน มีการทักทาย ให้ข้อมูลชัดเจนกับผู้มารับบริการและมีความเป็นกันเอง

3. ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ร่วมคิดกิจกรรมหรือ โครงการที่เป็นประโยชน์ของประชาชน

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มองเห็นความเสมอภาคที่เท่าเทียมกัน ระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานกับประชาชนที่มารับบริการ

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้ความเสมอภาคกันประชาชนผู้มาใช้บริการ คือ ญาติมิตร

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มีส่วนร่วม ในการคิดกิจกรรมให้ความเสมอภาค กับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน ล้วนมีความรัก ความเมตตาต่อกันไม่คิดร้ายต่อกัน

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มีความเห็นที่สอดคล้องกัน พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ร่วมคิดแต่งานที่ดีมีประโยชน์กับส่วนร่วม โดยกิจกรรมนั้นครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มวัย ให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน

4. ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า จัดแจงช่องทางให้ประชาชน ได้แสดงความคิดเห็นได้หลายช่องทาง

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้เข้าถึงหน่วยงานมากที่สุด

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า จัดช่องทางให้กับประชาชนที่มารับบริการ ที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อย ให้ความช่วยเหลือแนะนำให้กับประชาชนที่มาติดต่อ แม้ว่าเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อจะไม่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานผู้นั้นโดยตรง แต่พนักงานผู้นั้นก็พร้อมให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อย มีน้ำใจคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มารับบริการด้วยใจบริการเหมือนญาติ หรืออาจจะจัดช่องทางไว้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ

5. ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า สร้างกฎระเบียบ ในการให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการทำงานร่วมกับประชาชนที่มาใช้บริการ

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่องานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า สำรวมกิริยาอาการสุภาพ อ่อนหวาน มีสัมมาคารวะในการให้บริการประชาชน

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล เคารพในสิทธิ และเสรีภาพของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น มีความเห็นว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และ วัฒนธรรมองค์กร เป็นอย่างดี

6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า รับฟังและแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนร่วมกับประชาชน

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ยอมรับคำติชมจากประชาชน ที่มาใช้บริการ และรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ

ท่านที่ 3 นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มองความเดือดร้อนของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ และร่วมแสดงความคิดเห็นกับประชาชน หาแนวทางแก้ไข

ท่านที่ 4 นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า สามารถแก้ไขปัญหา ยอมรับความนิยม และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ

ท่านที่ 5 นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของการทำงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของแต่ละคนก็ย่อมมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงอยากให้พนักงานเทศบาลทุกคนยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยไม่เอาความคิดเห็นของตัวเองเป็นหลัก

สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น อธิบายว่า ด้วยการทำงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีงานหลายลักษณะซึ่งเป็นเรื่องปกติที่พนักงานจะมีความเห็นแตกต่างกัน แต่พนักงานไม่ได้มีความแตกแยก สามารถทำงานร่วมกันได้ ยอมรับความเห็นต่างซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสังคมเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านที่ 1 นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เน้นความสามัคคี และความโปร่งใสเป็นหลัก

ท่านที่ 2 นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้มีความสามัคคีในองค์กร และมีการให้บริการที่ดีขึ้น

กลุ่มข้าราชการประจำ (ระดับผู้อำนวยการกอง)

ท่านในฐานะข้าราชการและเป็นผู้ที่ต้องนำนโยบายของผู้บริหารสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1. ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนขององค์กรจะให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล แบ่งปัน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เจอกันทักทายกันด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน เคารพนับถือการให้เกียรติกัน ไม่ใช้กำลังในการแก้ปัญหา

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในองค์กรรู้จักการเคารพต่อกัน ผู้น้อยไว้ผู้ใหญ่มีสัมมาคารวะ และมีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งกันแต่ในบางครั้งเมื่อมีงานต้องประสานกัน ความไม่เข้าใจในงานเนื้องานทำให้มีสีหน้าแสดงออกที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ มองว่าพนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยต้องรู้จักการให้เกียรติ ให้ความเคารพ มีสัมมาคารวะทั้งคนในองค์กรและประชาชนที่มารับบริการ

2. ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของข้าราชการคำพูดถือว่าเป็นสิ่งที่ดีงามพอกัน ด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อการให้กำลังใจที่ดีต่อกัน ถ้ามีปัญหาต่าง ๆ ควรพูดแนะนำในสิ่งที่ดี และประโยคแนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า โดยปกตินิสัยคนใต้ชอบพูดจาตรง ๆ ทำให้ขาดความไพเราะอ่อนหวาน จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนิสัยข้อนี้ในการพูดจา ทั้งนี้เนื้อแท้เป็นคนจิตใจดี

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ มองว่า ด้วยความเป็นคนใต้ ซึ่งพูดจาห้วน ๆ ตรง ๆ เสียงดังฟังชัด ทำให้เหมือนเป็นคนดุหรือไม่สุภาพ ทำให้ขาดไพเราะอ่อนหวาน ดังนั้นจำเป็นที่พนักงานจะต้องปรับวิธีการพูดให้ไพเราะ เช่น ใส่ครับ คะ เมื่อมีการพูดจาปราศรัยกัน

3. ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของข้าราชการต้องนำด้านเมตตามโนกรรม มาปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

การคิดที่ดี มองกันในแง่ดีมีความรัก ความเมตตา พิจารณาวางแผนเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันรู้จักให้โอกาสต่อกัน

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ความเป็นคนในส่วนชนบทของเทศบาลตำบลน้ำน้อย คนในองค์กรมีจิตใจดี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่นเสมอ

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ มองว่า พนักงานทุกคนมีจิตใจดี ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทั้งกับคนในองค์กรและประชาชนที่มารับบริการ

4. ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของข้าราชการควรยึดหลักด้านสาธารณะโภคิตา ในการดำเนินงาน รู้จักแบ่งปันช่วยเหลือ เกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในการบริหารงาน จำเป็นที่ผู้บริหารต้องนึกถึงประโยชน์ ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ มองว่าพนักงานของเทศบาลต่างได้ให้สำคัญกับประชาชนผู้มารับบริการ ช่วยเหลือประชาชน แบ่งปัน และ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

5. ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของข้าราชการควรยึดหลักด้าน สีลสามัญญะตา เป็นหลักในการปฏิบัติงาน มีความประพฤติดีงาม รักษาระเบียบวินัย ของการทำงานร่วมกัน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ถ้าเวลามาในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชายังไม่มีมติตามระเบียบทางราชการยังมาสาย โดยคนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่งคอยกำชับอยู่เสมอให้มีระเบียบวินัย

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ มองว่า พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน โดยมีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

6. ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในส่วนของข้าราชการควรยึดหลักด้านสิทธิทิฏฐิสามัญญตา ต้องมีความเห็นร่วมกัน หรือขจัดปัญหายึดถืออุดมคติหลักแห่งความดีงาม

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารงานที่นี่ใช้ความเอื้ออาทร ทุกคนมีสิทธิเสนอความคิดเห็นเพื่อช่วยเหลือการขับเคลื่อนงานให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า กลุ่มข้าราชการประจำ เห็นว่าการทำงานรวมกันกับบุคคลที่มีที่มาต่างกัน ย่อมทำให้มีความเห็นไม่ตรงกัน แต่ต้องยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพื่อให้การทำงาน โดยฉพาะการให้บริการประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านที่ 2 นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เมตตาธรรมค้ำจุนโลกยัง เป็นสัจธรรมที่ทำให้การทำงานของทุกคนไม่ว่าในฐานะใดอยู่บนพื้นฐานของความเห็นอกเห็นใจ และช่วยเหลือแบ่งปันกัน ซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของทุกคนสืบไป

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

ท่านในฐานะประชาชน และเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำน้อย ท่านคิดว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลัก สาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1. ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนมีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะต่อผู้รับบริการ

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความอ่อนน้อม ในการต้อนรับ ผู้ให้บริการที่หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส และให้ความช่วยเหลือผู้มาบริการเป็นอย่างดี

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความอ่อนน้อมถ่ามตน ให้บริการดี

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีน้ำใจ รู้จักสัมมาคารวะ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี

2. ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนพูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ ต่อผู้มารับบริการ

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานทักทายด้วยความอ่อนหวาน บริการด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาลให้บริการยิ่มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อย พูดจาไพเราะ อ่อนหว่าน น้ำเสียงเป็นมิตร

3. ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนมีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี ต่อผู้มารับบริการ

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนเป็นอย่างดี

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อยสัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานคอยช่วยให้ข้อมูล ให้ความช่วยเหลือดี

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อย มิจิตใจอ่อนโยน ปรารถนาดีต่อประชาชนที่มารับบริการ

4. ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ต่อผู้มารับบริการ

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เช่น จัดหาเก้าอี้ให้ผู้มารับบริการ และแก้ไขปัญหา และคำแนะนำให้เป็นอย่างดี

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อย คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริหารตามลักษณะผู้มารับบริการ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการในรูปแบบต่าง ๆ

5. ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนยึด และปฏิบัติตามระเบียบ

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานยินดีให้บริการ กับผู้มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการตามลำดับคิว

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานปฏิบัติตามระเบียบได้ดี

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด แต่งกายถูกระเบียบ ให้บริการตามคิว และไม่เลือกปฏิบัติ

6. ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

ท่านที่ 1 นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นของผู้อื่น

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดี รวมถึงรับฟังคำติชมของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ท่านที่ 3 นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า พนักงานเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นประชาชน

สรุปได้ว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือความเห็นของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ ไม่ปัดความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่ายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านที่ 2 นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย สัมภาษณ์วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า อยากให้พนักงาน ให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาคกัน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 105 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 86 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซซี่และมอรแกน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประชาชนที่รับบริการ รวมทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960 ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ อายุงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 30 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตัวเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการนัดวันเวลาสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 คน จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเมตตากายกรรม ด้านเมตตามโนกรรม ด้านสีลสามัญญตา ด้านเมตตา ด้านทิฏฐิสามัญญตา และ ด้านสาธารณโภคิตาตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ด้านเมตตากายกรรม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเมตตาวจีกรรม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวาน อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อย อยู่ในระดับมาก

3. ด้านเมตตามโนกรรม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอกับประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสาธารณโภคิตา พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ หน่วยงานจัดสถานที่ที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ รองลงมาคือ หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลาย

5. ด้านสีลสามัญญตา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการ

6. ด้านทิฏฐิสามัญญตา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยอมรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย (1) เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการบริการ และ (2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะปฏิบัติงาน

2. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีกัลยาณมิตรรวมถึงการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเฉพาะรายเพื่อที่จะให้บริการได้อย่างประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1) ด้านเมตตากายกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีควรอ่อนน้อมถ่อมตนและสัมมาคารวะ

2) ด้านเมตตาวจีกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยการพูดที่สุภาพและเป็นมิตรเป็นกันเองกับประชาชน

3) ด้านเมตตามโนกรรม เจ้าหน้าที่ ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการไม่แบ่งแยกและนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน

4) ด้านสาธารณโภศิตา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือกับผู้รับบริการในทุกช่องทางเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

5) ด้านสีลสามัญญาตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรร่วมแลกเปลี่ยนและรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อหาแนวทางให้บริการที่ตรงประเด็นมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงนำมาอภิปรายแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านเมตตากายกรรม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า การให้บริการประชาชนจะต้องให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำที่ชัดเจนง่ายต่อการรับรู้และการปฏิบัติของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหานำเกียรติ วิสุทฺโธ (ทองทวี) (2564, หน้า 14-24) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการชุมชนสร้างสรรค์ตามหลักสาราณียธรรม 6 พบว่าการบริหารภายในชุมชนร่วมมือร่วมใจมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนต่อกันในชุมชนส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมภายในชุมชนเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2. ด้านเมตตาวจีกรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อทีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อย ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน มีการพูดจาอ่อนหวาน มีการทักทาย ให้ข้อมูลชัดเจนกับผู้มารับบริการ และมีความเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา โพธิ์ทอง (2564, หน้า 27-38) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้หลักเมตตาวจีกรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านเมตตามโนกรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นมิตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการ ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อย ร่วมคิดแต่งานที่ดีมีประโยชน์กับส่วนร่วมโดยกิจกรรมนั้นครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มวัย ให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอดิศร คงทอง (2565, หน้า 392-405) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักสาราณียธรรมในเขต พื้นที่เทศบาลตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านเมตตามโนกรรม เป็นด้านที่เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลตำบลขนอมมากที่สุด

4. ด้านสาธารณโภคิตา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานจัดสถานที่ที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลาย ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อย มีน้ำใจคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มารับบริการด้วยใจบริการเหมือนญาติ หรืออาจจะจัดช่องทางไว้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพระครูวิจิตรปัญญาภรณ์ (2564, หน้า 29-41) พบว่า หลักสาราณียธรรม 6 มีประโยชน์ต่ออย่างมาก โดยเฉพาะถ้าเจ้าหน้าที่นำหลักดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชน จะทำให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการจะเกิดความประทับใจทำให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการได้

5. ด้านสีลสามัญญตา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการ ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลน้ำน้อยทุกคน ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และ วัฒนธรรมองค์กร เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธรรมนูญ มูณีเกิด และคณะ (2563, หน้า 18-34) ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า หลักสาราณียธรรม 6 มีประโยชน์ต่ออย่างมาก โดยเฉพาะถ้าเจ้าหน้าที่นำหลักดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชน จะทำให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการจะเกิดความประทับใจทำให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการได้

6. ด้านทิฏฐิสามัญญตา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ ในขณะข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ด้วยการทำงานของเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีงานหลายลักษณะซึ่งเป็นเรื่องปกติที่พนักงานจะมีความเห็นแตกต่างกัน แต่พนักงานไม่ได้มีความแตกแยก สามารถทำงานร่วมกันได้ ยอมรับความเห็นต่างซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสังคมเป็นหลัก สอดคล้องกับทฤษีการให้บริการของ Max Weber (1996, p. 340) ให้ทักษะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

5.2.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่ม พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นไปตามหลักสาราณียธรรมและหลักการของการให้บริการ คือ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3) ปฏิบัติ

โดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของ Max Weber (1996, p. 340) ให้ทักษะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพระครูวิจิตรปัญญาภรณ์ (2564, หน้า 29-41) พบว่า หลักสาราณียธรรม 6 มีประโยชน์ต่ออย่างมาก โดยเฉพาะถ้าเจ้าหน้าที่นำหลักดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชน จะทำให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการจะเกิดความประทับใจ ทำให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการได้

5.2.3 ปัญหาและแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย (1) เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการบริการ และ (2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะปฏิบัติงาน ในขณะที่แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีกัลยาณมิตรรวมถึงการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเฉพาะรายเพื่อที่จะให้บริการได้อย่างประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ ด้านเมตตากายกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีควรอ่อนน้อมถ่อมตนและสัมมาคารวะ ด้านเมตตาวจีกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยการพูดที่สุภาพและเป็นมิตรเป็นกันเองกับประชาชน ด้านเมตตามโนกรรม เจ้าหน้าที่ ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการไม่แบ่งแยกและนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน ด้านสาธารณโภศิตา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือกับผู้รับบริการในทุกช่องทางเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ ด้านสีลสามัญญาตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และด้านทฏฐิสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรร่วมแลกเปลี่ยนและรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อหาแนวทางให้บริการที่ตรงประเด็นมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมนูญ มูณีเกิด และคณะ (2563, หน้า 18-34) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุด คือด้านทิฏฐิสามัญญตา ควรมีความสามัคคีปรองดองกัน หากมีความคิดเห็นขัดแย้งกันก็ควรใช้เหตุผล ไม่ใช้อารมณ์และยึดมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูพิบูลย์ธรรมสถิต ฐิตสุโข (ยังบุญส่ง) (2561, หน้า 111-121) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ ด้านเมตตากายกรรม ควรยินดีให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ด้านเมตตาวจีกรรม ควรชี้แจงรายละเอียด

ให้ทราบถี่ถ้วน ด้านเมตตามโนกรรม ควรให้เกียรติแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ด้านสาธารณโภคี ควรมุ่งเน้นการจัดสาธารณูปโภคเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ด้านสีลสามัญญตา ควรที่มีความเอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ด้านทิฏฐิสามัญญตา ควรใจกว้างพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา โพธิ์ทอง (2564, หน้า 27-38) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคต่อการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า 1) บุคลากรไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงเป้าหมาย 2) ไม่แบ่งปันข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงาน และไม่ให่คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานด้วยความหวังดี 3) ขาดการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และไม่มีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น 4) ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายต่าง ๆ โดยไม่สอดคล้องกับองค์กร 5) ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และยังขาดความปรารถนาดีต่อ เพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะต่อการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า 1) ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ และควรยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ 2) ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงความรู้ต่าง ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อเป็นวิทยาทาน และควรให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 3) ควรมีการประสานงาน และทำความเข่าใจระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความราบรื่น และต้องศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ 4) ควรมีความละเอียดรอบคอบต่อการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร 5) ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ฝ่าฝืนกฎขององค์กร และมีความปรารถนาดีระหว่างกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านเมตตากายกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการประชาชนไม่ใช่แค่เป็นหน้าที่ต้องจะให้บริการเปรียบเสมือนเป็นญาติตนเอง

2. ด้านเมตตาวจีกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้วยการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพอ่อนหวานต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับการมารยาทและการใช้คำพูดในการให้บริการกับประชาชนอย่างจริงจัง

3. ด้านเมตตามโนกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการต่ำที่สุด แต่ยังในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ามีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็นต่อประชาชนที่มารับบริการ

4. ด้านสาธารณโภคิตา พบว่า หน่วยงานจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายต่ำที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการกับประชาชนให้หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงช่องทางดังกล่าวเป็นสำคัญ

5. ด้านสีลสามัญญตา พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยกิริยาที่เหมาะสม

6. ด้านทิฏฐิสามัญญตา พบว่า เจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความถูกต้องชัดเจนและพยายามลดความผิดพลาดให้มากที่สุดและเมื่อความผิดพลาดขึ้นควรแสดงความจริงใจการแก้ไขหรือรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นดังกล่าว

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตนเองทางด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

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

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(1) หนังสือทั่วไป:

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

จรัส สุวรรณมาลา. (2557). *ปฏิรูประบบการคลังไทย: กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกองสนับสนุนการวิจัย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัทพิฆเณศ พริ้นท์ติ้ง เซ็นเตอร

ตระกูล มีชัย. (2558). *การกระจายอำนาจ.* กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายการศึกษา

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2557). *การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: 179 การพิมพ์

ธีรวุฒิเอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตรและสังคมศาสตร.* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นรฤทธิ์ สุทธิสังข์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสาราณียธรรม 6 กับบทบาทผู้นำของผู้บริหารในองค์กร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

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

นันทวัฒน์ บรมนันท์. (2553). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). *จากการปกครองท้องถิ่นสู่ธรรมาภิบาลในท้องถิ่น.* นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.* พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ: เอส. ริ้นติ้ง แมสโปรดักส์

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 11 : 321 – 322 ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *เอกสารประกอบการสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชกิจจานุเบกษา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.* เล่ม 120 ตอนที่ 100ก. หน้า 1 – 16.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2558). *วิวัฒนาการการเมืองการปกครองไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

วุฒิสาร ตันไชย. (2551). *ระบบการปกครองท้องถิ่นประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน: ราชอาณาจักรไทย.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2549). *การวิจัย.* นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์. (2560). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2559). *ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(2) วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์ และรายงานวิจัย:

นพปฎล สุนทรนนท์. (2549). *การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย.* ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระมหาธรรมรัต อริยธมฺโม. (2543). *การศึกษาเชิงวิเคราะห์หลักรัฐศาสตร์ที่มีในพระไตรปิฎก.* (วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.

วัฒนา คำฤทธิ์. (2550). *ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

(3) วารสารทางวิชาการ:

ธรรมนูญ มูณีเกิด และคณะ. (2563). การใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5*(2).

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน**. (**2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา 11*(3).

พระครูพิบูลย์ธรรมสถิต ฐิตสุโข (ยังบุญส่ง). (2561). การนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช.

วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 12(1).

พระมหานำเกียรติ วิสุทฺโธ (ทองทวี). (2564). การบริหารจัดการชุมชนสร้างสรรค์ตามหลักสาราณียธรรม 6. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 8*(3).

พระมหาวิเชียร วชิรธมฺโม, ประลอง นนท์ณรงค์, อำพร มณีเนียม และจารึก ศิรินุพงศ์. (2563). องค์กรภาครัฐแบบมุ่งผลสำเร็จตามหลักสาราณียธรรม. *วารสารมหาจุฬาตานี ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2*(3).

สุกัญญา โพธิ์ทอง. (2564). การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบังคับคดีกระทรวงยุติธรรม. *วารสารวิชาการ วิจัย นวัตกรรม มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3*(2).

อดิศร คงทอง. (2565). การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักสาราณียธรรมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 9*(9), 392-405.

(4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

กัลยาณมิตร. (2560). *สาราณียธรรม 6 (วิธีสร้างความสามัคคี 6 ประการ).* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565. จาก https://kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=15409 (2565)

เทศบาลตำบลน้ำน้อย. *ข้อมูลทั่วไป.* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565. จาก http://www.namnoi.go.th/content/information/1)

เทศบาลตำบลน้ำน้อย. *นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลน้ำน้อย.* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565. จาก http://www.namnoi.go.th/content/policy)

เทศบาลตำบลน้ำน้อย. *บทบาทหน้าที่ของเทศบาล.* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565. จาก http://www.namnoi.go.th/content/role)

เทศบาลตำบลน้ำน้อย. *ประวัติความเป็นมา.* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565. จาก http://www.namnoi.go.th/content/information/2)

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (2565). *บุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* ค้นหาเมื่อ 1 สิงหาคม 2565. จาก http://www.namnoi.go.th/content/board/5

(5) สัมภาษณ์:

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
ผู้อำนวยการกองคลัง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.

2. ภาษาอังกฤษ

Bernstien, Samuel J. and Hara, Patrick O. (1979). *Public Administration: Organization, People and Public Policy.* New York: Harper and Row.

Caiden G. E. (1982). *Public Administration.* Pacific Palisades: Palisades Publisher.

F. M. Marx. (1959). *Elements of Public Administration.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Lucy W. H., Dennis Gilbert, and G. S. Birkhead, (1977). *Equity in Local Service Distribution.* Public Administration Review. (37)

McCullough, J. S. (1983). *General concepts and Issues.* Urban Training Management Trainings Program Research Triangle Institute.

M.E.Dimack & G.O.Dimock. (1969). *Public Administration.* 4thed. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance.* New York: McGraw-Hill.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* 3rdEd. Ne Harper and Row Publications.



บุคลานุกรม

บุคลานุกรม

๑. นายโชค กิจฉาโณ, นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๒. นายวสุธันย์ มะยะกุล, รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๓. นายคมกฤช นนทะสร, รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๔. นายธุวานนท์ อวะภาค, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๕. นายจรัส ศรีรุจี, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๖. นางอุใหม หมัดอาด้ำ, ผู้อำนวยการกองคลัง, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๗. นางสาวบุษบง ชูโตชนะ, ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ,
สัมภาษณ์วันที่ ๙กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๘. นายสุบิน คณะแนม, ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย, สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๙. นางสาววาสินี วรรณพงษ์, ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย,
สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.
๑๐. นายถนอมพงษ์ โลหะ, ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย,
สัมภาษณ์วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) รศ.ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์

วุฒิการศึกษา	: Ph.D. (Sociology) Pune
	: M.A. (Political Sciences) Nehru Institute of Social Sciences, Pune
	: M.A. (Sociology) Nehru Institute of Social Sciences, Pune
	: พธ.บ. (การสอนสังคมศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ตำแหน่งปัจจุบัน	: ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
	: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์

2) รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

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

3) นายโชค กิจฉาโณ

วุฒิการศึกษา	: ศ.บ. (การพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ตำแหน่งปัจจุบัน	: นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๗๕ **วันที่** ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร. เดชชาติ ดรีทรัพย์ ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๓๒๙

ที่ อว ๗๙๓๖(๒)/ว ๐๖๙๔ **วันที่** ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ประจำหลักสูตรสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดตังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๐๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๕

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง " การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ทราบ

โทรขอความอนุเคราะห์

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๐๘

(นายโชค กิจฉาโณ)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
รับที่ 1943
วันที่ 1 ก.พ. 2566

ที่ อว ๗๘๑๖(๒)/ว ๐๐๓๒

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายไพเจน มากสุวรรณ์ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ด้วย นายขยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

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

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

(นายไพเจน มากสุวรรณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๒๘

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

ที่ ยว ๗๔๑๖(๒)/ว ๐๖๗๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลน้ำน้อย
รับที่ ๕๖๙
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๖
เวลา ๑๐:๐๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ทราบ ให้ความอนุเคราะห์ -

(นายโชค กิจฉาโณ)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๒๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ทราบ ให้ความอนุเคราะห์ -

(นายโชค กิจฉาโณ)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๒๘๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายสุจินย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายขยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายขยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ทราบ

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๘

(นายวสุจินย์ มะยะกุล)
รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย

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

ที่ ยว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๒๒๘

ทราบ

(นายคมกฤช นนทะสร)
รองนายกเทศมนตรีเทศบาลน้ำน้อย

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๑๒๘

ทราบ
ยินดีให้ความอนุเคราะห์
ธุวานนท์ อวะภาค

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๓๒๘

ทราบ
อนุญาตให้ความอนุเคราะห์
(จรัส ศรีรุจี)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๗๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นางอุไทม หมดอาต๊ำ ผู้อวยการกองคลัง

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๗๒๘

ทราบ เพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(นางอุไทม หมัดอาต๊ำ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๔๔-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ทราบ

(นางสาวบุษบง ชูโตชนะ)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตตำบลน้ำน้อย

ด้วย นายซยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายซยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยตาสนสาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ทราบ ยินดีให้ความอนุเคราะห์
สุบิน คณะแนม

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตตำบลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เส้ง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เส้ง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ทราบ ยินดีให้ความอนุเคราะห์
วาสินี ๑๗/๑๑/๖๕

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

ที่ อว ๗๘๓๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายณอมพงษ์ โสหะ ประชาชนในเขตตำบลน้ำน้อย

ด้วย นายชยางกูร กู้เสิง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (An Application of Saraniyadhamma Principle in Services Providing to People in Tambol Namnoi Municipality Had-Yai District, Songkhla Province)" โดยมี ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายชยางกูร กู้เสิง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๔๐-๙๒๒๘

ทราบ
ยินดีให้ความอนุเคราะห์
ณอมพงษ์ โสหะ

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สารนิพนธ์เรื่อง

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอขอบคุณอย่างสูง

ชยางกูร กู้เส้ง
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
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 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐1. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐3. อนุปริญญา / ปวส. ☐4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ตำแหน่ง

☐1. ข้าราชการ ☐2. พนักงานเทศบาล

☐3. ลูกจ้างประจำ ☐4. จ้างเหมาบริการ

5. อายุงาน

☐1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐2. 6-10 ปี

☐3. 11-20 ปี ☐4. 21 ปีขึ้นไป

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเมตตากายกรรม					
1.ท่านแสดงความอ่อนน้อมในการต้อนรับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
2. ท่านให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด					
3.ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเพียงใด					
4. ท่านขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด					
5. ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเพียงใด					
ด้านเมตตาวจีกรรม					
6. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
7. ท่านกล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวานเพียงใด					
8. ท่านให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตรเพียงใด					
9. ท่านให้คำแนะนำ ด้วยการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพอ่อนหวานเพียงใด					
10.ท่านกล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อยเพียงใด					
ด้านเมตตามโนกรรม					
11. ท่านมีความเสมอกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
12.ท่านคิดถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
14. ท่านมีความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
15. ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นมิตรเพียงใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสาธารณโภคิตา					
16. หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
17.หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
18. หน่วยงานของท่านจัดช่องทางให้กับประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายเพียงใด					
19.หน่วยงานของท่านจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายเพียงใด					
20. หน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เพียงใด					
ด้านศีลสามัญญตา					
21. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้เพียงใด					
22.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
23.ท่านปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการเพียงใด					
24.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานได้เพียงใด					
25.ท่านมีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเพียงใด					
ด้านทิฏฐิสามัญญตา					
26. ท่านร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
27. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
28. ท่านยอมรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
29. ท่านยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					
30. ท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกับหน่วยงานเพื่อการให้บริการที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.1 ปัญหาการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านเมตตากายกรรม

.....

.....

.....

.....

ด้านเมตตาวจีกรรม

.....

.....

.....

.....

ด้านเมตตามโนกรรม

.....

.....

.....

.....

ด้านสาธารณโภคิตา

.....

.....

.....

.....

ด้านศีลสามัญญตา

.....

.....

.....

.....

ด้านทิฏฐิสามัญญตา

.....

.....

.....

.....

3.2 แนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านเมตตากายกรรม

.....

.....

.....

.....

ด้านเมตตาวจีกรรม

.....

.....

.....

.....

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ด้านเมตตาธรรม

.....

.....

.....

.....

ด้านสาธารณโภคิตา

.....

.....

.....

.....

ด้านสีลสามัญญตา

.....

.....

.....

.....

ด้านทิฏฐิสามัญญตา

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

มหามกุฏราชวิทยาลัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

สารนิพนธ์เรื่อง

"การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา"

โดย

ชยางกูร กู้เส้ง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง "การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา"แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. โปรดตอบคำถามตามสภาพที่เป็นจริง คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัย เพราะจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่แนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด หากท่านรู้สึกไม่สบายใจสามารถไม่ตอบคำถามได้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและจะดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้เรื่องจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

(ชยางกูร กู้เส้ง)

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

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

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์

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

ตำแหน่งงาน .....

สำหรับ กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น

(นายกเทศมนตรี , รองนายกเทศมนตรี และ สมาชิกสภาเทศบาล)

ตอนที่ 2 ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ท่านในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1) ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

.....

.....

.....

2) ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

.....

.....

.....

3) ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

.....

.....

.....

4) ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

.....

.....

.....

5) ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

.....

.....

.....

6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



สำหรับ กลุ่มข้าราชการประจำ

(ระดับผู้อำนวยการกอง)

ตอนที่ 2 ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ท่านในฐานะข้าราชการและเป็นผู้ที่ต้องนำนโยบายของผู้บริหารสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1) ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

.....

.....

.....

2) ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

.....

.....

.....

3) ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

.....

.....

.....

4) ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

.....

.....

.....

5) ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

.....

.....

.....

6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ปัญหา และแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ท่านในฐานะประชาชน และเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำน้อย ท่านคิดว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง

1) ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ)

.....

.....

.....

2) ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)

.....

.....

.....

3) ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดี ปรารถนาดี)

.....

.....

.....

4) ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น)

.....

.....

.....

5) ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย)

.....

.....

.....

6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก จ
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล								
1	**เพศ** ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**อายุ** ☐ 1. 18-30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี ☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**ระดับการศึกษา** ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ☐ 4. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 5. ปริญญาตรีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	**ตำแหน่ง** ☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานเทศบาล ☐ 3. ลูกจ้างประจำ ☐ 4. จ้างเหมาบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	**อายุงาน** ☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 6-10 ปี ☐ 3. 11-20 ปี ☐ 4. 21 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 2 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา								
ด้านเมตตากายกรรม								
1	ท่านแสดงความอ่อนน้อมในการต้อนรับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านให้ความช่วยเหลือประชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านขวนขวายในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	ท่านให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านเมตตาวจีกรรม								
6	ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวานเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	ท่านกล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	ท่านให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตรเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	ท่านให้คำแนะนำ ด้วยการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพอ่อนหวานเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	ท่านกล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อยเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านเมตตามโนกรรม								
11	ท่านมีความเสมอภาคกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
12	ท่านคิดถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
13	ท่านมีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	ท่านมีความสุภาพอ่อนโยนประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	ท่านให้บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตรเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านสาธารณโภคิตา								
16	หน่วยงานของท่านจัดสถานที่ เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
17	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	หน่วยงานของท่านจัดช่องทางให้กับประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
19	หน่วยงานของท่านจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	หน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านสีลสามัญญตา								
21	ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
22	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
23	ท่านปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
24	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานได้เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
25	ท่านมีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านทิฏฐิสามัญญตา								
26	ท่านร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
27	ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
28	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเดือดร้อนให้กับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
29	ท่านยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
30	ท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกับหน่วยงานเพื่อการให้บริการที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหามกุฏราชวิทยาลัย

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านในฐานะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง 1)ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมต่อมวลมนุษย์ รู้จักสัมมาคารวะ) 2)ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ) 3)ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดีปรารถนาดี) 4)ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น) 5)ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ มีระเบียบวินัย) 6)ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
3	ท่านในฐานะข้าราชการและเป็นผู้ที่ต้องนำนโยบายของผู้บริหารสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของท่านมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทาง การส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง 1)ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ) 2)ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ) 3)ด้านเมตตามโนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดีปรารถนาดี) 4)ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น) 5)ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบมีระเบียบวินัย) 6) ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านในฐานะประชาชน และเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำน้อยท่านคิดว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำน้อยมีปัญหาอะไรบ้าง และท่านจะมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลัก สาราณียธรรม (ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึง เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามัคคีพร้อมเพรียงกัน) อย่างไรบ้าง 1)ด้านเมตตากายกรรม (มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ) 2)ด้านเมตตาวจีกรรม (พูดจาอ่อนหวาน ไพเราะ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	3)ด้านเมตตามไนกรรม (มีจิตใจอ่อนโยน คิดดีปรารถนาดี) 4)ด้านสาธารณโภคิตา (ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น) 5)ด้านสีลสามัญญตา (ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบมีระเบียบวินัย) 6)ด้านทิฏฐิสามัญญตา (ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น)							

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	คำ	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
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 การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
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	
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	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
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	
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(∑X)	IOC		
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	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์
เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แต่ละข้ออยู่ในค่าระดับ 1.00

ความเห็น

.....

.....

(อ.ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิสัทรประภา)
ที่ปรึกษาหลัก

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย 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
.960	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	118.1000	155.266	.637	.959
VAR00002	118.1667	152.902	.761	.958
VAR00003	118.2000	151.614	.796	.958
VAR00004	118.4667	154.671	.694	.958
VAR00005	118.1000	152.714	.742	.958
VAR00006	118.2000	152.717	.671	.959
VAR00007	118.2333	154.944	.664	.959
VAR00008	118.2333	152.875	.809	.958

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00009	118.3000	155.045	.713	.958
VAR00010	118.2667	153.651	.649	.959
VAR00011	118.1667	154.144	.678	.958
VAR00012	118.1667	150.971	.818	.957
VAR00013	118.5333	155.982	.614	.959
VAR00014	118.3000	152.493	.814	.957
VAR00015	118.2000	152.855	.785	.958
VAR00016	118.6000	156.524	.419	.961
VAR00017	118.6000	157.903	.403	.961
VAR00018	118.7333	154.202	.587	.959
VAR00019	118.7333	157.168	.361	.962
VAR00020	118.6333	157.482	.458	.960
VAR00021	118.1000	153.817	.738	.958
VAR00022	118.2333	154.599	.688	.958
VAR00023	118.3000	154.631	.667	.959
VAR00024	118.2333	152.668	.749	.958
VAR00025	118.2667	153.099	.744	.958
VAR00026	118.3000	158.631	.513	.960
VAR00027	118.2333	155.426	.630	.959
VAR00028	118.4000	155.421	.636	.959
VAR00029	118.2333	153.840	.673	.959
VAR00030	118.3667	155.757	.742	.958

ภาคผนวก ฉ
หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ที่ จว. ๒๓๗/๒๕๖๖

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑. ชื่อโครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง : การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

TITLE : AN APPLICATION OF SARANIYADHAMMA PRINCIPLE IN SERVICE PROVIDING TO PEOPLE IN TAMBOL NAMNOI MUNICIPALITY HAT YAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

๒. ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย

ชยางกูร กู้เส้ง

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน

คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ มติที่ ๓๕๔/๒๕๖๖ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าโครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาการทำวิจัยในคนฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ออกให้ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ลงนาม

(พระมหามนวินทร์ บุริสุตฺตโม, ผศ.ดร.)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ช
รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายโชค กิจฉาโณ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายวสุธันย์ มะยะกุล รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายคมกฤช นนทะสร รองนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์: วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายธุวานนท์ อวะภาค สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายจรัส ศรีรุจี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นางอุใหม หมัดอาด้ำ ผู้อำนวยการกองคลัง
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นางสาวบุษบง ชูโตชนะ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายสุบิน คณะแนม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นางสาววาสินี วรรณพงษ์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖



นายถนอมพงษ์ โลหะ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย
วันที่สัมภาษณ์ : วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นายชยางกูร กู้เส้ง

วัน/เดือน/ปีเกิด : 5 มีนาคม 2530

สถานที่เกิด : จังหวัดพัทลุง

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ (การปกครอง) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ.2562 : เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน สังกัด เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

พ.ศ.2565 : เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ที่อยู่ปัจจุบัน : 94/3 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110