

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

THE SERVICE PROVIDING TO PEOPLE ACCORDING TO SANGGHAVATTHU DHAMMA OF MUANG PAKPUN MUNICIPALITY, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

PHRAMAHA EKACHAI SIRIDHAMMO (MANAJIT)

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	:	**การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช**
ชื่อนักศึกษา	:	**พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฑฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

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

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

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

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

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

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

Thematic Topic	:	The Service Providing to people according to Sangghavatthu Dhamma of muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat province
Student's Name	:	Phramaha Ekachai Siridhammo (Manajit)
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Government
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.
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) .....
(Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.)

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

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

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

(Copyright of Mahamakut Buddhist University)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ชื่อนักศึกษา : **พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

สาขาวิชา : **การปกครอง**

ปีพุทธศักราช : **2566**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : **พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.**

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : **ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน การวิจัยครั้งนี้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed methodology research) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า:

1) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการ

ให้บริการประชาชนด้าน ปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา ในการติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ ด้านอัตจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ควรความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง

คำสำคัญ : การให้บริการ, สังคหวัตถุธรรม, ประชาชน, จังหวัดนครศรีธรรมราช

ABSTRACT

Thematic Topic	**:**	**The Service Providing to people according to Sangghavatthu Dhamma of muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat province**
Student's Name	**:**	**Phramaha Ekachai Siridhammo (Manajit)**
Degree Sought	**:**	**Master of Political Science**
Program	**:**	**Government**
Anno Domini	**:**	**2023**
Advisor	**:**	**Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.**
Co-Advisor	**:**	**Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon**

This thematic paper has the objectives as following; 1) to study public service according to Sangkhahavatthut Dhamma in Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province 2) to study problems and guidelines for promoting public services according to Sangghahavatthu Dhamma in Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province. The sample used in the research Included people who come to use municipal services, Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province. The researcher defined the sample group according to the formula of Taro Yamane, and obtained a sample size of 395 people. The design of this research was mixed methodology research. The population is composed of the people who use the services of Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province. It consists of quantitative research, collects data by questionnaires and qualitative research using interviews. Data were collected through in-depth interviews with key informants 5 persons. Data analysis using a software program for research social science to find the frequency, percent, mean, and standard deviation and qualitative data were used by descriptive analysis.

The results of the research found that:

1) The public service according to Sangghahavatthu Dhamma of Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province in all 4 aspects, overall which There was a high level when considering each aspect, sorted by from highest to lowest mean, it was found that the side with the highest mean was the providing services to people with Atthajariya, i.e. helping each other with high level, followed by the aspect of

providing services to the people with the aspect of Dana with high level, and public service by Samanattata aspect with a high level, and the aspect with the lowest average was the Piyavaja aspect with a high level respectively

2) Problems and guidelines for promoting public services according to Sangghahavatthu Dhamma in Muang Pak Pun municipality, Nakhon Si Thammarat province In terms of Dana, the municipality does not have enough seats for people who use the service. The municipality shall prepare sufficient seats for service users. In terms of Piyavaja when contacting the service, the municipal officials sometimes speak impolitely, there should be encouraged to apply the principle of Piyavaja to their work. Provide service municipal officials provide elective public services. Practice equality in term of Samanattata municipal officials to serve citizens In some cases, the staff gives benefits to some service recipients. The municipality should prolong the services of the municipality strictly in the interests of the public and with no biases.

Keywords: Public Service, Sangghawatthu Dhamma, people, Nakhon Si Thammarat Provinces

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช ขอกราบขอบพระคุณพระครูสิริธรรมาภิรัต, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพมาศ เศวตวรโชติและอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ทุกท่าน และคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษาตลอดหลักสูตร ขอขอบคุณ พระครูอรุณสุตาลังการ, รองศาสตราจารย์ ดร. ที่กรุณาเป็นประธานควบคุมการสอบ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหาในเล่มสารนิพนธ์ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. และ ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และกรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนนักศึกษา สาขาวิชาการปกครองทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง

คุณงามความดีและประโยชน์อันใดอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอใช้เป็นเครื่องสักการะบูชาคุณพระรัตนตรัย พระคุณของมารดา บิดา ครูอาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง และขอแผ่คุณความดีนี้ให้แก่เพื่อนมนุษย์และสรรพสัตว์ทุกรูปนาม พร้อมทั้งเจ้ากรรมนายเวรในทุกภพทุกชาติด้วยเทอญ

พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)

สารบัญคำย่อ

สารนิพนธ์นี้อ้างอิงจากพระไตรปิฎก พระไตรปิฎกมหามกุฎราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลี พร้อมอรรถกถา พระไตรปิฎกอรรถกถาแปล ฉบับครบรอบ 200 ปี แห่งราชวงศ์จักรีกรุงรัตนโกสินทร์ พุทธศักราช 2525. โดยได้ระบุชื่อย่อ เช่น คัมภีร์/ลำดับเล่ม/ข้อ/หน้าตามลำดับ เช่น อง.จตุก.(ไทย) (2/256/620) หมายถึง อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ 2 ข้อที่ 256 หน้า 620, (อง.สตฺตก-อฏฺฐก-นวก.4/114/436) หมายถึง อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต – อัฏฐกนิบาต - นวกนิบาต พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ 4 ข้อที่ 114 หน้า 436, การค้นคว้านำมาอ้างอิงในสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้ใช้คำย่อและคำเต็มของคัมภีร์พระไตรปิฎก ดังต่อไปนี้

คำย่อ	**คำเต็ม**		
พระสุตตันตปิฎก			
อง.จตุกก.	พระสุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต
อง.ปญฺจก.	พระสุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต
ขุ.อุ	พระสุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อุทาน
ที.ปา	พระสุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวคฺคปาลิ

สำหรับการอ้างอิงตัวเลขที่ อยู่ด้านหลังชื่อย่อของคัมภีร์ที่ผู้วิจัยใช้มี 3 ตอน ได้แก่ชื่อย่อ/ เลขเล่ม/ข้อ/หน้า คือ อง.จตุกก.(ไทย) 2/256/620) หมายถึง อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต เล่มที่ 2 ข้อที่ 256 หน้า 620 เป็นต้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**จ**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ช**
กิตติกรรมประกาศ	**ฌ**
สารบัญคำย่อ	**ญ**
สารบัญ	**ฎ**
สารบัญตาราง	**ฐ**
สารบัญภาพประกอบ	**ฒ**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.6 ยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**6**
2.1 หลักสังคหวัตถุธรรม	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม	33
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	38
2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	51
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	62
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	**63**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
3.2 เทคนิค วิธีการสุ่มตัวอย่าง	65
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	67
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล	68
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	**71**
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	75
4.3 สรุปปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	81
4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**104**
5.1 สรุปผลการวิจัย	104
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	109
5.3 ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	**122**
บุคลานุกรม	**130**
ภาคผนวก	**131**
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	132
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	134
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ	136
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	140
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์	143
ภาคผนวก ฉ หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	149
ภาคผนวก ช แบบสอบถาม	151
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	157
ภาคผนวก ฌ ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	162
ภาคผนวก ญ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	173
ภาคผนวก ฎ รูปภาพประกอบการให้สัมภาษณ์	175
ประวัติผู้วิจัย	**181**

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

3.1 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 64

3.2 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน..... 65

4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 72

4.1.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 72

4.1.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 73

4.1.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา..... 73

4.1.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 74

4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม 4 ด้าน..... 75

4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ)..... 76

4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูนจังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)..... 77

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)..... 78

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)..... 79

4.7 แสดงปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 80

4.8 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... 82

4.9 สรุปผลแนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ)..... 94

ตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.10 สรุปผลแนวทางให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)..... 96
4.11 สรุปผลแนวทางให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)..... 98
4.12 สรุปผลแนวทางให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ..... 101

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 62

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชน คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการหรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือความจำเป็น นอกจากนี้ การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น หัวใจสำคัญของการบริการก็คือเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ซึ่งผู้ปฏิบัติราชการนอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน พระราชวรมุนี (ประยูร ธมมจิตฺโต), 2552) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจ เพื่องานบริการไว้ ดังนี้ “เราเป็นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขาบริการประชาชนดีเด่น ถามว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเรากี่เท่าคำตอบคือไม่กี่เท่าหรอก แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการมนุษยสัมพันธ์ดีมีน้ำใจ เพราะฉะนั้น คนก็ประทับใจเขามากกว่าที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้นอาจไม่ใช่ว่าทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไปหน่อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน่อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการให้บริการ เขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขาเอื้ออาทรประชาชนเขาจะมีจรรยาบรรณนี่คือจรรยาบรรณนำหน้า เพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือการทำงานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ ถ้าข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคนจะอยู่อย่างมีความสุข”

ประชาชนผู้ใช้บริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการต้องเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนต่องานบริการ ปัญหาที่พบเจอได้บ่อยก็มีหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น มาตรฐานการให้บริการที่ทางหน่วยงานราชการกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของประชาชน การปฏิบัติราชการของข้าราชการผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้ คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ไม่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวัง ด้วยเหตุนี้การให้บริการที่ยังเป็นปัญหาอยู่นี้เป็นสิ่งที่ทำให้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เพราะเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคนที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเรื่องที่ผู้บริหารตลอดจนถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเร่งแก้ไขดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น

จากการศึกษาการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน พบว่ามีปัญหาเนื่องมาจากการผู้ให้บริการยังไม่เข้าใจถึงการบริการที่ดีพอตลอดจนถึงประชาชนผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการหรือมีความขัดข้องต่อการใช้บริการเองหรือจากอีกหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดเป็นปัญหาและความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เครื่องมือที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถอยู่ร่วมกันด้วยความรักสามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคมเป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นคือหลักสังคหวัตถุธรรม (องฺ จตุกฺก. 21/32/50-51) ซึ่งการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น แต่ด้วยความที่มีประชากรมากทำให้การบริการในบางครั้งไม่เป็นไปตามความต้องการอย่างทั่วถึง จึงส่งผลถึงประสิทธิภาพการให้บริการและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบถึงวิธีแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเห็นสมควรที่จะศึกษาการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมคุณธรรมและช่วยส่งเสริมการพัฒนาในส่วนการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากพูนอย่างสูงสุด จากเหตุผลดังกล่าว จึงควรนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้เป็นคือหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน, 2) ปิยวาจา, 3) อัตถจริยา และ 4) สมานัตตตา (โอบอ้อมอารีวจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม) ซึ่งเป็นหลักธรรมจะที่ทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรักอยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกน้ำใจต่อกันไว้ได้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543), หน้า 167-168.) ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นและนำผลของการศึกษาในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูนจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้บริการประชาชนในเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการศึกษา การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหลักสังคหวัตถุ ในพระไตรปิฎก เล่มที่ 21 พระสุตตันตปิฎก เล่มที่ 13 อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต สังคหวัตถุสูตร มี 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา มีการกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ประการ คือ 1) ด้านทาน คือ การเสียสละ 2) ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ 3) ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน และ4) ด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 32,398 คน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 (ข้อมูลจากฐานข้อมูลประชากร เทศบาลเมืองปากพูน)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน ทำการสุ่มจำนวนประชากรจากกลุ่มประชาชนในบ้านเพื่อเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่ในการวิจัย คือ เขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ วันที่ 31 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ทำให้ทราบว่าประชาชนในเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนโดยหลักสังคหวัตถุธรรมมีความแตกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีหลักการสำคัญ คือ การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน สร้างความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความเสมอภาคและความเข้าใจที่ถูกต้อง

หลักสังคหวัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน, หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวน้ำใจกันไว้, วิธีการอันจะทำให้คนรัก, หลักการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหลักเครื่องประสานใจ เหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้ ทำให้มนุษย์ในสังคมอยู่กันด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนสลักลิ่มที่ตรึงยานพาหนะไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจาย ทำให้ยานพาหนะแล่นทะยานไปโดยมั่นคง ตามความต้องการมี 4 ประการคือ

ทาน (การเสียสละ) หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการให้มีความเรียบร้อย มีสิ่งรองรับการมาใช้บริการของประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น มีเก้าอี้ให้ผู้ใช้บริการนั่ง และการใช้สารสนเทศในการประชาสัมพันธ์ในสิ่งประชาชนที่มาใช้บริการพึงทราบและรับแจ้งเหตุ มีการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เช่น บริการถ่ายเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์ เป็นต้น

ปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ) หมายถึง การพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสุภาพจริงใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสุภาพ และตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆอย่างตรงไปตรงมาและมีวาจานุ่มนวลชวนฟัง

อัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่เน้นผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและประชาชนมาก่อนผลประโยชน์ของตนเอง

สมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ) หมายถึง การสงเคราะห์ประชนตามหน้าที่และจิตสำนึกในความรับผิดชอบ การให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ยึดผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวมเป็นที่ตั้ง ไม่มีอคติลำเอียง ต่อบุคคลคนใดบุคคลหนึ่ง ส่งเสริมประชาชนบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ เพื่อประโยชน์ขององค์กรและประโยชน์ส่วนรวม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยและเข้ารับบริการอยู่ในเขตการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ 1) ชาย และ2) หญิง

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) อายุ 18–24 ปี 2) อายุ 25–44 ปี 3) อายุ 45–64 ปี และ4) อายุ 65 ปีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ 1) ธุรกิจส่วนตัว 2) รับราชการ 3) เกษตรกรรม 4) รับจ้างทั่วไป

การศึกษา หมายถึง การศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001–15,000 บาท 3) 15,001–20,000 บาท และ 4) 20,001 บาทขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีจากตำรา หนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้ออกแบบเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

2.1 หลักสังหวัตถุธรรม

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 หลักสังคหวัตถุธรรม

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (องฺ.จตุกฺก. 2/256/630) สังคหสูตร ว่าด้วยธรรมเครื่องยึดน้ำใจกัน “ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้ คือ

ทาน การให้ 1

เปยยวัชชะ เจรจาถ้อยคำน่ารัก 1

อัตถจริยา ประพฤติประโยชน์ 1

สมานัตตตา ความมีตนเสมอ 1

“ดูก่อนภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล.

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (องฺ.สตฺตก-อฏฺฐก-นวก. 4/114/436) พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงยกย่องผู้มีสังคหวัตถุธรรม เช่น ทุติยหัตถกสูตร “สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อัคคาฬวเจดีย์ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ 500 คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคเจ้าถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้วพระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า “ดูก่อนหัตถกะ

บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร” หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ 4 ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการเหล่านั้น. “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ. “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน. พระผู้มีพระภาค “ถูกแล้วๆ หัตถกะ นี้แล เป็นอุบายที่ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่. “ดูก่อนหัตถกะ จริงอยู่ใครๆ ก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทใหญ่ ในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้และใครๆ ก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครๆ ก็ตามย่อมสงเคราะห์บริษัทใหญ่ในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล.

2.1.2 ความหมายของหลักสังคหวัตถุธรรม

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (2551, หน้า 407) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุธรรมว่าเรื่องที่จะสงเคราะห์ คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือ สังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ

1. ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน
2. ปิยวาจา พูดจาน่ารัก น่านิยมนับถือ
3. อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์
4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

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

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (2554, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้ประกันตน การผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูลและสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสม

กับผู้ประกันตน อัตถจริยา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2554, หน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ซึ่งในที่นี้รวมถึงพลเมืองบรรษัท (Corporate Citizen) ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบหรือวิธีการในการดำเนินกิจกรรมซีเอสอาร์ขององค์กรโดยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ที่มีอุปนิสัยของการสงเคราะห์เกื้อกูลเป็นพื้นฐาน

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2550, หน้า 13-14) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจ และประสานหมู่คณะไว้ให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ดังต่อไปนี้

1. ทาน คือ การให้ปันสิ่งของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ คือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันเฉลี่ยให้ ไม่ใช่ให้จนร่ารวยหรือให้จนหมดเนื้อหมดตัว แต่เป็นการแบ่งปันให้เพื่อแสดงอัธยาศัยไมตรี ผู้ให้ไม่จำเป็นต้องร่ำรวยหรือมีฐานะดีกว่าผู้รับเสมอไป และยังรวมถึงการช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มที่ได้จัดตั้งขึ้นมาจะมีการแบ่งหน้าที่กัน และสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้คือฝ่ายประชาสัมพันธ์หากฝ่ายประชาสัมพันธ์พูดจาไม่ดีถึงโครงการหรือกิจกรรมจะดีแค่ไหนก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวจิตใจของสมาชิกกลุ่มได้

3. อัตถจริยา การทำประโยชน์คือช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไขปัญหา และช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

4. สมานัตตตา วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่ม และบุคคลทั่วไปไม่เอาเปรียบบุคคลที่ด้อยกว่าและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (ที.ปา. 16/140/13) ได้กล่าวว่า “ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย ในชาติก่อนภพก่อน กำเนิดก่อน ตถาคตเกิดเป็นมนุษย์ สงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ 4 คือ 1) ทาน (การให้) 2) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) 3) อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) 4) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) เพราะตถาคตได้ทำสั่งสมพอกพูนกรรมนั้นทำให้กรรมนั้น

ไพบูลย์แล้ว หลังจากตายแล้ว ตถาคตจึงไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์ จุติจากเทวโลกนั้นแล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้ จึงได้ลักษณะมหาบุรุษ 2 ประการนี้ คือ 1) มีพระหัตถ์และพระบาทอ่อนนุ่มและ2) มีฝ่าพระหัตถ์และฝ่าพระบาทมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจดกันเป็นรูปตาข่าย พระมหาบุรุษสมบูรณ์ด้วยพระลักษณะทั้งสองนั้น ถ้าอยู่ครองเรือนจะได้เป็นพระเจ้าจักรพรรดิ ฯลฯ

พระเดชา กิตฺติโก (โชติธราธรรม) (2558, หน้า 46) สังคหวัตถุ คือคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี ตามหลักความสงเคราะห์อันประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ คือ ทาน การให้ในสิ่งของที่เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ปิยวาจา ใช้ถ้อยคำวาจาที่ไพเราะพูดแต่เรื่องที่เป็นสาระเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม อัตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วยความเต็มใจ สมานัตตตา เป็นผู้ไม่ถือตัวเข้ากับคนได้ทุกระดับและเสมอต้นเสมอปลาย

พระมหาบุญเพียร ปุณฺญวิริโย (2544, หน้า 119) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน คือ การให้ปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละแบ่งปันช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นคุณธรรมข้อนี้ช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

2. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลชักจูงในทางที่ดีงาม แสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นกำลังใจให้รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

3. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเลรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล) (2542, หน้า 83) ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ 4 ว่าเป็นหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ 4 อย่าง ได้แก่

1. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจ

เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า “ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก” คนหมู่มากย่อมคบเขา

2. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาทไม่รู้กาลเทศะและวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั่นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” หมายความว่า วาจาที่ดีที่สุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานนั่นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่าเลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือ ถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้วย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

3. อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูดาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัดยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่างๆ ได้แก่ อุทกภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลม พายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ที่มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่นหรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่นให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่า “ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” แม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่นหรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคนเป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

4. สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอไม่ถือตัว คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกันเคยเคารพนับถือกันอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกันเคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

บุญสิริ ชวลิตธำรง (2529, หน้า 23-31) ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กันมีอยู่ 4 ข้อ คือ

1. ทาน หมายถึง การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่างๆ ในด้านกำลังกายช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจาพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยต่างก็ควรจะมีทาน คือการให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อยผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้น จึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมวาจาที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษพึงควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอหรือเสมอต้นเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมืองในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

จากการศึกษาผู้วิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า สังคหวัตถุธรรม 4 ประการ คือ หลักธรรมที่ประชาชนทุกคนสามารถใช้ถือปฏิบัติในการดำรงชีวิต ทำให้ผู้พบเห็นมีความยอมรับน้ำใจไมตรีอย่างจริงใจ ทำให้บุคคลในสังคมอยู่ร่วมกันความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเปรียบเสมือนสำนวนไทยที่ว่า “น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า” ทำให้ชีวิตครอบครัวและการทำงานรวมถึงประเทศมีความสงบเรียบร้อยและมีความสุขกันถ้วนหน้า

2.1.3 ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุธรรม

หลักธรรมที่ก่อให้เกิดความสามัคคีที่กล่าวไว้ในพุทธศาสนาเถรวาท ในแง่ของการมีมิตรสหายหรือบริวารที่ดีจริง พระพุทธเจ้าได้ตรัสถึงความสำคัญของการมีมิตรสหายที่ดีไว้ในอุปัฑฒสูตรว่า “ความเป็นผู้มีมิตรดีมีสหายดีมีเพื่อนดีนี้เป็นพรหมจรรย์ทั้งสิ้นทีเดียว” แต่การที่จะสร้างมิตรหรือยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลที่เป็นมิตรสหายกันแล้วไว้ได้นั้นก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเหมือนกัน เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรหรือบริวาร เรียกว่า หลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. ทาน การให้ปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของของตนแก่บุคคลอื่น ด้วยเห็นว่าสิ่งของที่ตนเสียสละไปนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับเป็นการแสดงความมีน้ำใจและเป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรสหายหรือบริวารไว้ได้ พระพุทธเจ้าทรงสรรเสริญการให้ไว้มากมายยกตัวอย่างพุทธศาสนสุภาษิตอังคุตตรนิกาย ปัญจกวรรค.22/44 “ททมาโน ปิโย โหติ” แปลว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก เป็นต้น

2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ การมีวาจาเป็นที่รักเป็นที่ดูดดื่มจิตใจของผู้ฟัง มีวาจาสุภาพอ่อนหวานชวนฟังเป็นวาจาที่ไม่หยาบคายและก่อให้เกิดประโยชน์ การมีปิยวาจานี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการผูกมิตรหรือรักษาน้ำใจมิตร บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นทูตหรือเป็นตัวแทนของประเทศในการเจรจาเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติจะต้องมีเทคนิคในการใช้คำพูดอย่างดีเยี่ยม เพราะถ้าหากใช้คำพูดที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติสูญเสียผลประโยชน์ได้

3. อัตถจริยา การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเวลาที่จำเป็น ไม่เป็นคนนิ่งดูดายในเมื่อตนเองมีกำลังความสามารถที่พอจะช่วยเหลือได้ จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักให้การช่วยเหลือในเวลาที่สมควรช่วยเหลือ ในการผูกสัมพันธไมตรีระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน เช่น เมื่อถึงคราวที่มิตรประเทศต้องประสบกับภัยพิบัติต่างๆ ที่ประเทศสัมพันธมิตรพอที่จะช่วยเหลือได้ก็ให้ช่วยเหลือตามกำลังความสามารถ เพื่อเป็นการผูกสัมพันธไมตรีหรือแสดงถึงความมีสัมพันธไมตรีอันดีต่อกัน

4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามิตรหมดประโยชน์สำหรับตนแล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไปการคบหามิตร จะต้องคบด้วยความจริงใจและมีความเสมอต้นเสมอปลายทั้งในยามที่มิตรรุ่งเรืองและในคราวตกต่ำ

เลิศลัคน์ ภาคาผล (2561, หน้า 43) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ว่าเป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคีสร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียวและเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อัตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงานและสมานัตตตา คือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร

ชลธิชา พิมพ์มานะกิจ (2551, หน้า 27) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี

พุทธทาสภิกขุ (2525, หน้า 255) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งประกอบด้วย

ทาน คือ การแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเข้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีประโยชน์ชี้ช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การกระทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้เสมอต้นเสมอปลาย

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม) (2542, หน้า 35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุธรรม 4 ไว้ว่า สังคหวัตถุ เป็นทางเกิดของสามัคคีมี 4 ข้อ คือ

1. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งเป็นประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม
2. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสฺสานำ
3. อัตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่านิ่งดูดาย อย่าเห็นแก่ตัว
4. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่าเราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ่งเฟ้อสุรุ่ยสุร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) (2528, หน้า 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุธรรมไว้ว่าเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน การให้เพื่อสงเคราะห์นี้ หมายถึงการให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ ร้อยรัดใจให้รวมกันเป็นหมู่และเห็นอกเห็นใจกัน รักใคร่นับถือ สนิทสนมกันมั่นคง จะเห็นได้จากมีกองทุนช่วยเพื่อนครู ยอมเสียสละเงินของทุกคนที่สมัครใจเข้าเป็นสมาชิกกองทุนถือเป็นการช่วยเหลือกันในกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงให้เห็นว่าทุกคนมีความคิดที่จะช่วยเหลือกันเองก่อนที่จะไปขอรับความช่วยเหลือจากต้นสังกัดให้กลุ่มได้บริหารงานด้วยการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันสิ่งของๆ ตนช่วยเหลือกันด้วยตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำทั้งเสียสละแรงกายและเวลาเพื่อส่วนรวมและสิ่งที่มุ่งมั่นด้วย การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานวาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ จะก่อให้เกิดความสมานสามัคคี เกิดมิตรไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงสิ่งที่ทุกคนยอมรับในกฎกติกาที่ได้ตั้งขึ้นมาร่วมกัน ทำให้แสดงถึงการประพฤติปฏิบัติร่วมกันและผลประโยชน์ที่จะได้รวมร่วมกันก็คือไมตรีที่ดีต่อกันที่ทุกคนจะได้รับร่วมกัน จึงเป็นแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาในการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

สุจิตรา รณรื่น (2538, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุธรรม 4 ไว้ว่าเป็นหลักแห่งการให้เพื่ออนุเคราะห์หมายถึง การให้เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีด้วยเมตตาและการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือกันด้วยความกรุณา คนที่มีทรัพย์คิดช่วยเหลือคนอื่นให้ตั้งตัวได้ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและเพื่อเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติ ดังนั้นการให้เกื้อหนุนโอบอ้อมอารีกันด้วยเมตตาและการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันด้วยความกรุณาจึงถือว่าให้เพื่ออนุเคราะห์

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุธรรม 4 ประการ มีความสำคัญดังนี้ เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสงบสุขสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจและประสานหมู่คณะเกิดความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การผูกมิตรไมตรีกับคนรอบข้างและการเอื้อเฟื้อเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุขในสังคม อันประกอบไปด้วยทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา

1. ทาน เป็นการแบ่งปันให้สิ่งของๆ ตน แก่ผู้อื่น การเสียสละแก่กันและกัน ไม่ว่าจะเป็นวัตถุทาน อภัยทาน หรือธรรมทาน

2. ปิยวาจา เป็นการเจรจาที่สุภาพไพเราะอ่อนหวาน เหมาะสมและมีความสัตย์จริง

3. อัตถจริยา เป็นการประพฤติในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส เป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย

4. สมานัตตตา เป็นผู้วางตนให้เหมาะสม สม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว ไม่ดูถูกดูแคลนผู้อื่น วางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ฐานะและกาลเทศะ

2.1.4 องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุธรรม

ปรีชา ช้างขวัญยืน (2541, หน้า 21-22) ได้กล่าวว่า ธรรมะในการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน การทำงานนั้นเราจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงต้องมีธรรมะหรือคุณงามความดีที่พึงปฏิบัติต่อกัน เพื่อที่จะได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ยกมาเฉพาะบางเรื่อง เช่น ธรรมที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน โดยอาศัยธรรมะตามหลักสังคหวัตถุ 4 มีองค์ประกอบดังนี้

1. ทาน คือ การให้แบ่งปันด้วยสิ่งของ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้ความรู้ ตลอดจนการให้อภัยกันเมื่อมีการล่วงเกินเล็กๆ น้อยๆ ทานในที่นี้หมายรวมหมดทั้งวัตถุทาน วิทยาทาน อภัยทานและทานอื่นๆ คือการให้เพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือกันทุกประเภท

2. ปิยวาจา คือ พูดจาดีต่อกัน คนเราต้องติดต่อพูดจากันไม่ว่าจะเป็นเรื่องการงานหรือเรื่องส่วนตัวควรใช้คำพูด ได้แก่ พูดจริง พูดมีเหตุผล พูดไพเราะ และพูดเฉพาะสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่กล่าวร้าย นินทา โกหกพกลม หรือพูดหยาบคาย คนที่พูดดีต่อกันจะทำงานร่วมกันได้ดี หากพูดจาว่าร้ายแม้เริ่มต้นจะเป็นการพูดเล่น แต่เมื่อต่อปากกันเข้าก็จะรุ่นแรงเข้าทุกทีเพราะพยายามที่จะเอาชนะ

3. อัตถจริยา คือ การประพฤติตนให้ประโยชน์ ทำการที่เป็นประโยชน์เป็นคุณแก่คนอื่น ไม่ก่อความทุกข์ความเดือดร้อนให้เขา การประพฤติเช่นนี้นอกจากไม่ก่อศัตรูแล้วยังเป็นการสร้างมิตร ทำให้การงานไม่ถูกกลั่นแกล้งขัดขวางแต่กลับจะมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือดูแลช่วยเตือนเมื่อพบข้อบกพร่อง

4. สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนเสมอกัน การทำงานนั้นแม้จะต้องมีผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บัญชาเป็นลำดับชั้น แต่นั้นเป็นเรื่องความจำเป็นในการทำงานให้งานดำเนินไปได้ แต่ในทางส่วนตัวคนเราไม่ว่าจะจนจะมีจะเป็นนายเป็นบ่าวมีความเป็นคนเท่ากัน ควรประพฤติต่อกันด้วยดีไม่ควรอวดดีหรืออวดอำนาจควรวางตนสุภาพเรียบร้อย

พระครูประภัศร์ธรรมาภิรักษ์ (จันเขียด) (2561, หน้า 42) กล่าวว่า สังคหวัตถุมีองค์ประกอบด้วย 4 ประการด้วยกันที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการปฏิบัติต่อพนักงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้และเพื่อเป็นการโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานโดยมีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานอย่างราบรื่น เพื่อให้สังคมในหมู่คณะเกิดความสงบสุข ดังนี้

1. ทาน คือให้ปัน ความเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่เสียสละ ช่วยด้วยทุนการแบ่งปันสิ่งของแก่ผู้อื่นที่ควรให้ ตลอดจนให้รู้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยารวมไปถึงการให้อภัยแก่ผู้อื่น ทำให้สังคมอยู่กันอย่างมีความสุขเพราะการช่วยเหลือซึ่งกันละกัน

2. ปิยวาจา คือ การพูดน่ารัก ปราศรัยด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวาน เพราะเป็นที่รักพูดด้วยคำที่น่าฟังชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้ได้ยินได้ฟังก่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3. อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันละกันมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนด้วยกำลังใจ ความคิด กำลังกาย และกำลังทรัพย์ การทำตนให้เป็นประโยชน์เท่าที่จะได้ทำได้ เช่น ส่งเสริมจริยธรรม ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้รับในสิ่งที่ดีการช่วยผู้อื่นจะทำให้หมู่คณะและสังคมและประเทศชาติก้าวหน้าได้รับความสำเร็จในสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี

4. สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย ทำตัวให้เข้ากันได้เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขกันไม่เอาเปรียบร่วมเผชิญและแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่ถือเราถือเขารู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น เช่น ในยามที่ตนตกทุกข์ได้ยากก็ไม่ทอดทิ้งยังช่วยเหลือย่อมเกิดความสุขและความสามัคคีในหมู่คณะ

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

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

2. ปิยวาจา แปลว่า วาจาที่น่ารักก่อให้เกิดความดูดดื่มใจในทางธรรม หมายถึงวาจาสุภาษิตมีประโยชน์ มีเหตุผลที่ทำตามแล้วให้เกิดประโยชน์ได้จริง ไม่ใช่วาจาที่พูดหลอกลวงประจบประแจงให้คนรักคนหลงและเจือด้วยโทษ วาจาสุภาษิตนั้นทางพระพุทธองค์แสดงไว้ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการคือ พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดอ่อนหวาน พูดมีประโยชน์ พูดด้วยเมตตาจิต ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต พระไตรปิฎก เล่ม 25 หน้า 411 พระองค์ทรงแสดงวาจาสุภาษิตว่าประกอบด้วยองค์ 4 คือ

2.1) กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาที่ชั่ว

2.2) กล่าวเป็นธรรม ไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม

2.3) กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก

2.4) กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำเหลาะแหละ รวมความว่า วาจา ก็คือวาจาสุภาษิต การพูดดี พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดมีประโยชน์ พูดอ่อนหวานและพูดด้วยจิตเมตตา ส่วนคำพูดน่ารัก พูดเพื่อให้คนอื่นรักให้คนอื่นหลง แต่ขาดลักษณะแห่งวาจาสุภาษิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำหลอกลวงแม้จะฟังดูน่ารักเพียงใดก็ตามที่ผู้พูดได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นวาจาเช่นนั้นก็ไม่เป็นปิยวาจา เพราะคำพูดนั้นไปทำลายประโยชน์ของผู้ฟัง

3. อัตถจริยา แปลว่า ประพฤติประโยชน์ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมะข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง 2 ประเด็นคือ

ก. การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์

ข. การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์

ในประเด็นแรกที่ว่า ทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายความว่า ทำให้ตัวเรามีค่า มีราคา มีความดีที่พอจะเป็นประโยชน์แก่คนอื่นได้ด้วยวิธีทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาอบรมและการฝึกฝนตนให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เมื่อรวมความแล้วคนมีประโยชน์ก็คือคนมีกำลังในตัวคือ มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์

ในประเด็นที่ 2 คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์เรื่องนี้เป็นเรื่องจ่ายกำลังออกไปช่วยคนอื่น คนใจกว้างจึงทำได้คนใจแคบเป็นแก่ตัวทำไม่ได้การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่นนั้นโปรดอย่าเข้าใจว่าต้องถึงกับยอมตัวลงเป็นคนใช้ของคนอื่นไม่ใช่อย่างนั้น ความมุ่งหมายเพียงเพื่อบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่คนอื่นแสดงอัธยาศัยอันน่ารักน่านับถือเท่านั้นการบำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้เช่น ช่วยเหลือเพื่อนบ้าน ในคราวมีกิจช่วยบอกกล่าวสั่งสอนวิชาความรู้ช่วยหางาน ช่วยแนะทางอาชีพให้ คนที่บำเพ็ญประโยชน์จะต้องปฏิบัติตนอีกอย่างหนึ่งคือ เว้นจากการกระทำที่จะเป็นภัยแก่ผู้อื่น เสียทั้งสิ้น แม้แต่ของเล็กน้อย เช่น ทิ้งเศษแก้วตามถนนหนทางหรือทำลายสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้เสียหาย

4. สมานัตตตา แปลได้หลายนัยและความหมายดีๆ ทั้งนั้น เช่น ความไม่ถือตัว คือ ไม่หยิ่งทะนงตน การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ความเป็นผู้เสมอกันในสุขและทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์การ ประพฤติตนให้เหมาะสมแก่ภาวะบุคคลและเหตุการณ์ การประพฤติได้ ดังนี้เป็นข้อหนึ่งในการยึดเหนี่ยวนำใจกัน ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัว คือ การวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะ ไม่ขึ้นๆ ลงๆ ไปตามอำนาจของโลกธรรม คือ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข เสื่อม ลาภ เป็นต้น

พระมหาเสน่ห์ ไชยสุกา (2552, หน้า 33) ได้กล่าวไว้ว่า ทาน คือการให้ การแบ่งปัน การสงเคราะห์ “ทาน” ในสังคหวัตถุข้อนี้ได้แก่ การให้ทุกประเภท คือให้เพื่อสงเคราะห์ผู้รับ เจตนาของการให้อยู่ที่ต้องการยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้รับเป็นสำคัญ เช่น ญาติพี่น้องแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้หรือเฉลี่ยข้าวปลาอาหารให้แก่กัน เป็นต้น

ปิยวาจา คือการเจรจาคำที่น่ารัก ได้แก่การพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ฟังเกิดความเบิกบานสำราญใจ คำพูดที่เราพูดกันอยู่ทุกวันนี้มี 2 ชนิด คือ

ก. คำพูดออกไปแล้ว ทำให้คนฟังเกลียดชังคนพูด

ข. คำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรักคนพูด

คำพูดประเภทที่หนึ่ง คือคำพูดที่ทำให้คนฟังเกลียดคนพูดหมายถึงคำที่ไม่สุภาพต่างๆ ซึ่งรวมเรียกว่า คำหยาบ มีหลายชนิดเช่น คำด่า คำประชด คำกระทบ คำแดกดัน คำหยาบช้า คำจำพวกนี้รวมเรียกว่า อปิยวาจา คือคำพูดไม่เป็นที่รัก

คำพูดประเภทที่สอง คือ คำพูดที่เป็นปิยวาจา ตามนัยแห่งสังคหวัตถุข้อนี้หมายถึงคำพูดที่อ่อนโยนตรงกันข้ามกับคำพูดหยาบคายดังกล่าวนั้น เช่น คำว่า คุณ ท่าน ผม เธอ ฯลฯ ตลอดจนคำอื่นๆ ตามที่นิยมกันว่าสุภาพในหมู่ชนนั้นๆ เช่น ลุง ป้า น้า อา พี่ น้อง ฯลฯ รวมความว่าเป็นปิยวาจา คือคำที่ไพเราะจับใจของคนฟังนั่นเอง

อัตถจริยา แปลว่า ประพฤติประโยชน์ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมะข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง 2 ประเด็นคือ

ก. การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์

ข. การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์

ประเด็นแรกที่ว่า ทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายความว่า ทำให้ตัวเรามีค่ามีราคามีความดีที่พอจะเป็นประโยชน์แก่คนอื่นได้ด้วยวิธีทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์อาจทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาอบรมและการฝึกฝนตนให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เมื่อรวมความแล้วคนมีประโยชน์ก็คือคนมีกำลังในตัวคือ มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์

ประเด็นที่สองคือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์เรื่องนี้เป็นเรื่องจ่ายกำลังออกไปช่วยคนอื่น คนใจกว้างจึงทำได้ ส่วนคนใจแคบเห็นแก่ตัวทำไม่ได้การทำสิ่งเป็นประโยชน์แก่คนอื่นนั้นโปรดอย่าเข้าใจว่าต้องถึงกับยอมตัวลงเป็นคนใช้ของคนอื่น ไม่ใช่อย่างนั้น ความมุ่งหมายเพียงเพื่อบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่คนอื่น แสดงอัธยาศัยอันน่ารักน่านับถือเท่านั้นการบำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนบ้านในคราวมีกิจ ช่วยบอกกล่าวสั่งสอนวิชาความรู้ ช่วยหางาน ช่วยแนะทางอาชีพให้คนที่บำเพ็ญประโยชน์จะต้องปฏิบัติตนอีกอย่างหนึ่งคือ เว้นจากการกระทำที่จะเป็นภัยแก่ผู้อื่นเสียทั้งสิ้น แม้แต่ของเล็กน้อย เช่น ทิ้งเศษแก้วตามถนนหนทางหรือทำลายสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้เสียหาย

สมานัตตตา แปลว่า ความเป็นผู้มีตนเสมอโดยความหมายทางปฏิบัติ ผู้ศึกษาควรจำไว้ว่าสมานัตตตา คือ การวางตัวสมกับฐานะ คือหมายความว่า เรามีฐานะเป็นอะไร เช่น ลูก เป็นพ่อเป็นแม่ เป็นผัว เป็นเมีย เป็นครู เป็นศิษย์ ก็ให้วางตัวสมกับที่ตัวเป็น อย่าเย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะอย่าปล่อยให้ต่ำต้อยน้อยหน้าจนเกินดี การปรับปรุงตนเอง วางตนเอง ให้พอเหมาะสมกับฐานะของตัวนั่นแหละ คือ สมานัตตตา

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

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

2. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี

3. อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและแรงปัญญาช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

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

บันเทิง พาวิจิต (2548, หน้า 35-36) ได้กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย

ทาน คือ การให้ มีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียงสละแบ่งปัน การช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนถึงให้ความรู้และคำแนะนำสั่งสอน

ปิยวาจา คือ วาจาอันเป็นที่รัก มีวาจาดูดดื่มน้ำใจ วาจาซาบซึ้งกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักนับถือ

อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญประโยชน์แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย ในทุกชนชั้นวางตนให้เหมาะแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ถูกทาง

พระมหาบุญมี มาลาวชิโร (2551, หน้า 20) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นหลักธรรมที่ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นได้ด้วยความสุข สามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรที่ดีต่อกันและกันได้ มีทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. ทาน คือ การให้ การเสียสละวัตถุสิ่งของต่างๆ ตามสมควรแก่กำลังตน เพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขจากการมีวัตถุบ้าง เช่น การให้ทานแก่คนยากจน คนกำพร้า คนด้อยโอกาส การให้ทานนอกจากจะช่วยทำให้สังคมได้รับประโยชน์แล้ว ยังช่วยให้ตัวผู้ทำทานลดกิเลสตัณหาที่มีอยู่ในจิตใจได้ นั้นก็คือ ความโลภ ความตระหนี่ถี่เหนี่ยว ความเห็นแก่ตัว นอกจากนั้นการให้ทานยังเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เราสามารถปฏิบัติความดียิ่งๆ ขึ้นไปได้

2. ปิยวาจา คือ การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่ก้าวร้าว ไม่หยาบคาย พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ คำพูดเป็นสิ่งสำคัญมาก ฉะนั้นเวลาจะพูดอะไรออกไป เราควรคิดให้ดีเสียก่อน คำพูดของเราจึงจะมีค่า คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นคือคำพูดที่เว้นการพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ และพูดเพ้อเจ้อ

3. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทำตัวเป็นประโยชน์ เห็นใครทำอะไรที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมก็อาสาเข้าไปช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระ หากสังคมมีคนประเภทนี้มากๆ ก็จะมีแต่ความสุขความเจริญ เกิดความรักความสามัคคีต่อกันและกัน การอาสาเข้าไปช่วยเหลือนี้เป็นการหลอมละลายจิตใจเข้าเป็นหนึ่งเดียว ร่วมแรงร่วมใจกันทำสิ่งต่างๆ ที่เกิดผลดีแก่สังคมโดยรวม

4. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ เป็นผู้มีตนเสมอในธรรมทั้งหลายตามสมควร การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ ด้วยการร่วมสุข ร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาคกันต่อกัน วางตัวเหมาะสม จะทำให้การอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมเป็นไปด้วยความสุข ไม่มีการแบ่งแยก

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เริ่มตั้งแต่โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย ด้วยเหตุนี้ องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าจึงทรงตรัสว่า “สังคหวัตถุเหมือนลิ่มสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจายไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ”

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึงความหมายการให้บริการ ลักษณะของบริการ หลักการให้บริการ ลักษณะของบริการ และประเภทของบริการ

Max Waber (1996, p.340) กล่าวว่าทักษะเกี่ยวกับบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) กล่าวว่า การให้บริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “services” หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่จะพบความหมายดี ๆ ดังนี้

S = service concept คือ แนวคิดการรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการของลูกค้าตลอดเวลา

E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็วเฉียบพลัน ทันใจและทันเวลา

V = values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าจากการบริการ

I = interesting, impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าทุกระดับ

C = cleanliness, correctives, courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้าควรมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การให้บริการมีความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = endurance คือ ความอดกลั้นและรู้จักควบคุมอารมณ์

S = sincerity คือ ความจริงใจและรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2551, หน้า 12) ได้กล่าวถึง การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคหลักในการให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอคติ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541, หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ตลาดธุรกิจได้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22 (อ้างใน Gronroos, 1990, Sevice Management and Marketing, p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตอน (สุนันท์ บุญวโรดม, (2543, หน้า 23, (อ้างใน Stanton, 1981, Fundamentals of Marketin, P. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

2.2.2 ความหมายของการบริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามของนักวิชาการที่แสดงไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทรรศนะของแต่ละท่าน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 463) ได้ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

Kotler (1994, p.464) กล่าวว่า“การบริการ หมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า“กิจการที่อำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิอกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้น ถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการแล้วละก้อ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์การก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้”

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นในส่วนขององค์กรหรือส่วนบุคคล ไม่สำคัญว่าจะเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นเจ้าของกิจการแต่อย่างใด ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ต้องแสวงหาความรู้เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพดีเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์การเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การเป็นด่านหน้าที่สำคัญเพราะมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสองฝ่ายจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

2.2.3 ลักษณะของบริการ

บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ คุณภาพไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับตัวผู้รับบริการ แบ่งแยกผู้รับบริการออกจากการรับบริการไม่ได้และเก็บรักษาไม่ได้เพราะไม่มีตัวตน

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจแรกและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วประชาชนผู้ใช้บริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอและลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้ง่ายต่อการเข้าใจ

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาค่าธรรมเนียมควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับของการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการได้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6–10) กล่าวว่า บริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ สิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาและอาจนิยามบริการให้แตกต่างจากสินค้าในเชิงการใช้หรือการบริโภคได้ดังนี้ สินค้า คือ วัตถุธาตุอันสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่ายหรือใช้สอยในภายหลังนั้นได้ ส่วนคำว่าบริการ นิยามได้ว่า บริการ คือสิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริกร) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

สรุปได้ว่า การบริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าได้ และการบริการนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีและกิจกรรมต่างๆ ในการบริการ เช่น การดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึงการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน การให้คำปรึกษาผู้ใช้บริการเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับประโยชน์ที่ประชาชนพึงจะได้รับเพื่อการตัดสินใจ รวมถึงการมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ทุกคน เป็นต้น

2.2.4 หลักการให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51–54.) ได้ให้แนวคิดว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปให้ได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการในแง่ของคนผู้ทำงานจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้นส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นต่างๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรมวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อหรือการสามารถรับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไวและครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 94) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ประโยชน์

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลา ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2.2.5 ลักษณะของงานบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ ไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

Katz and Brenda (1973 , p. 19) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่วงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

3. การวางตนเป็นกลาง (Attentive neutrality) หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่า มีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่ กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึงหรือทำหน้าไม่พอใจหรือรำคาญ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12–15) กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ดังนี้ การบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและ ไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ

ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น อาจมีวิธีการพูดหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันหรือแม้กระทั่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อให้บริการต่างเวลาและวาระกันอาจมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าแล้วจะเห็นได้ว่า เราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการได้ ไม่ว่าเราจะซื้อสินค้านั้นๆ จากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ตาม

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) กล่าวคือ ในการให้บริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า”ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักการบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพดีอีกทั้งการที่จะบอกว่าการให้บริการของสถานที่ที่เราไปใช้บริการนั้นดีอย่างไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานของสถานที่ไปใช้บริการนั้นไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับด้วยคำพูดที่สุภาพ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการได้ด้วยความรวดเร็วอีกด้วย ถึงแม้ว่าองค์ประกอบทางกายภาพจะไม่ดี แต่ถ้าหากการให้บริการอื่นๆ ดี ก็จะทำให้ความรู้สึกของผู้รับบริการดีขึ้นช่วยเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่นั้นอีกด้วย

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากการที่กระบวนการบริการต้องมีผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยนั้น ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะควบคุมการบริการให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ผู้รับบริการใช้บริการ ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจได้ทันที นอกจากนี้ผู้รับบริการและบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ด้วยในเวลาและสถานที่ของการบริการก็มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน

สรุปได้ว่า คือ การพิจารณาคุณภาพการบริการ จะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical quality) เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารและสถานที่

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Corporate quality) เช่น บุคลากรและภาพพจน์ของหน่วยงาน

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive quality) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

2.2.6 ประเภทของการบริการ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 15-19) จำแนกประเภทของการบริการไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์หลักของหน่วยงาน เช่น โรงแรม ธุรกิจการบินและธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

1.2 การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์เสริมที่ผนวกมากับการขายสินค้าหลักอื่นๆ การบริการประเภทนี้จัดขึ้นเพื่อจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าเร็วขึ้นหรือจำนวนมากขึ้น โดยหน่วยงานอาจไม่คิดราคาค่าบริการหรือคิดเพียงบางส่วน เช่น ธุรกิจการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าจะมีการบริการหลังการขาย คือ การบริการติดตั้ง การอบรมการใช้งานและการบริการซ่อมหรือบำรุงรักษาหรือธุรกิจร้านอาหารที่มีสินค้าหลัก คือ อาหารและเครื่องดื่มและมีการบริการของพนักงานเสิร์ฟเป็นผลิตภัณฑ์เสริม เป็นต้น

2. จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การบริการหลัก (Core service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงาน

2.2 การบริการที่คาดหวัง (Expected service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก

2.3 การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับและเมื่อได้รับแล้วก็ทำให้เกิดความประทับใจ การบริการพิเศษเพิ่มเติมนี้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับการบริการของหน่วยงาน และยังช่วยสร้างความภักดีที่มีต่อหน่วยงานให้เกิดกับผู้รับบริการด้วย

3. จำแนกตาม World Trade Organization ไว้จำนวน 12 สาขา ดังต่อไปนี้

3.1 การบริการด้านธุรกิจอาชีพ (Professional business service) ซึ่งรวมถึงการบริการด้านวิชาชีพ ด้านคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การค้นคว้าวิจัยและการพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าโดยไม่รวมการดำเนินงานและการบริการด้านธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การบริการสื่อสารคมนาคม (Communication service) รวมถึงการบริการไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ การโทรคมนาคม โสตทัศน์ และอื่นๆ

3.3 การบริการด้านการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการก่อสร้าง (Construction and related engineering services) ภายใต้สาขานี้จะรวมถึงการบริการงานก่อสร้างงานติดตั้งและอื่นๆ

3.4 การบริการด้านการจัดจำหน่าย (Distribution services) รวมถึงการบริการค้าปลีก-ส่ง การบริการในลักษณะตัวแทนจำหน่าย การบริการธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchising) อื่นๆ

3.5 การบริการด้านการศึกษา (Education services) รวมตั้งแต่การศึกษาระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา ตลอดจนหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่และการบริการ ด้านการศึกษา อื่นๆ

3.6 การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment services) ครอบคลุมถึงการบริการกำจัดมลภาวะต่างๆ รวมทั้งการบริการด้านสุขาภิบาลและอื่นๆ

3.7 การบริการด้านการเงิน (Financial services) ครอบคลุมถึงการบริการด้านการประกันภัย การธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์และการบริการด้านการเงินอื่นๆ

3.8 การบริการที่เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพและการบริการทางสังคม (Health related and social services) ครอบคลุมถึงการบริการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพและการบริการด้านสังคมอื่นๆ

3.9 การบริการด้านการท่องเที่ยวและการบริการด้านการเดินทางที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว (Tourism and travel related service) ภายใต้สาขานี้จะครอบคลุมถึงการบริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม ภัตตาคารและอื่นๆ

3.10 การบริการด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา (Recreational, Cultural and sporting services) ครอบคลุมถึงการบริการของธุรกิจบันเทิงซึ่งรวมถึงโรงละคร ดนตรี ละครสัตว์

การบริการข่าวสาร ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ การบริการด้านวัฒนธรรมอื่นๆ การบริการด้านการกีฬาและการนันทนาการอื่นๆ

3.11 การบริการด้านการขนส่ง (Transportation services) ครอบคลุมการบริการด้านการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางอวกาศ และทางท่อ และการขนส่งอื่นๆ

3.12 การบริการด้านอื่นๆ (Other services not included elsewhere) ตัวอย่าง เช่น การบริการเสริมสวย เป็นต้น

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2551, หน้า 14-15) กล่าวถึง การจำแนกประเภทบริการ (Classification of services) ว่ามีประโยชน์ต่อนักการตลาดเพื่อเป็นวิถีทางในการดำเนินกลยุทธ์ เมื่อเข้าใจมุมมองของลูกค้าแล้วก็จะเข้าใจเหตุผลว่าทำไมลูกค้าจึงตัดสินใจซื้อรวมทั้งพฤติกรรมซื้อ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาด และใช้ประเมินกลยุทธ์ในปัจจุบันขององค์กรบริการ การจำแนกประเภทของบริการทำได้หลายลักษณะด้วยกัน ซึ่งจำแนกตามความเกี่ยวข้องแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ขายบริการ (Seller related bases) โดยแบ่งแยกประเภทตามเกณฑ์ต่างๆ ได้ดังนี้

1.1 ลักษณะของการดำเนินการ (Nature of enterprise) ดำเนินการโดยเอกชนมุ่งหวังผลกำไร เช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ดำเนินการโดยเอกชนแต่ไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษา สมาคมบางแห่ง เช่น สมาคมสตรีไทย สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์ ดำเนินการโดยรัฐไม่หวังผลกำไร ได้แก่ กิจการสาธารณูปโภคต่างๆ การขนส่ง สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 หน้าที่ของบริการ (Function performed) การสื่อสาร เช่น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริษัท โทเทิ่ล แอ็ดเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนโฆษณา สำนักงานจัดหางานบริษัท ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ห้องสมุด ศูนย์รวมข่าว บริการทางการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ บริการเพื่อสุขภาพ เช่น คลินิก โรงพยาบาล สถานบริการกายภาพบำบัด สถานบริการลดน้ำหนัก บริการประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุประกันอัคคีภัย ประกันการเดินทาง

1.3 แหล่งที่มาของรายได้ (Income source)

1.3.1 จากภาษีอากรของประชาชน

1.3.2 จากการบริจาค

1.3.3 จากการขายบริการ

1.3.4 จากการขายบริการรวมกับการบริจาค

2. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ (Buyer ralated bases)

2.1 ประเภทของตลาด (Market type)

2.1.1 ตลาดอุปโภคบริโภค ผู้บริโภคจะซื้อบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในครัวเรือน เช่น บริการส่วนตัว (ตัดผม, ตัดเสื้อ) บริการบันเทิง บริการขนส่ง บริการประกันภัย บริการกฎหมาย

2.1.2 ตลาดอุตสาหกรรม ผู้ซื้อจะซื้อบริการไปเพื่อผลิตสินค้า เช่น บริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2.1.3 ตลาดรัฐบาลเป็นรูปแบบการจัดให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษาของรัฐ

2.2 พฤติกรรมการซื้อ (Way in which service bought)

2.2.1 ซื้อตามความสะดวก (Convenience service) เช่น บริการการเดินทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.2.2 ซื้อโดยเลือกซื้อ (Shopping service) เช่น บริการท่องเที่ยวของบริษัทท่องเที่ยวต่างๆ

2.2.3 ซื้อโดยเจาะจงซื้อ (Specialty service) เช่น บริการตรวจรักษาด้านสุขภาพของโรงพยาบาล

2.2.4 ซื้อโดยไม่คาดคิดมาก่อน (Unsought service) เช่น บริการปะยางรถยนต์ บริการฉุกเฉินของโรงพยาบาล

2.3 แรงจูงใจ (Motives)

2.3.1 ด้านเหตุผล บริการส่วนใหญ่ผู้ซื้อจะตัดสินใจซื้อโดยใช้เหตุผล เนื่องจากบริการเป็นสิ่งไม่มีตัวตน ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ บริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับพนักงานบริการ

2.3.2 ด้านอารมณ์ จะมีในบริการบางประเภท เช่น บริการส่วนตัว บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง การซื้อบริการอาจทำเพื่อชื่อเสียงหรือฐานะ เช่น การซื้อตั๋วเดินทางชั้นหนึ่ง การซื้อตั๋วเข้าชมแฟชั่นโชว์

3. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับบริการ (Service related bases)

3.1 รูปแบบของบริการ (Service form)

3.1.1 มีรูปแบบที่แน่นอน (Uniform service) เช่น บริการรถโดยสารประจำทางจะส่งผู้โดยสารตามป้ายที่ระบุแน่นอน

3.1.2 รูปแบบตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Bespoke service) เช่น บริการรถแท็กซี่จะส่งผู้โดยสารตามจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารต้องการ

3.2 ให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือแรงคนเป็นหลัก (Human or machine based)

3.2.1 บริการโดยใช้เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบอัตโนมัติ เช่น บริการล้างรถอัตโนมัติหรือควบคุมการทำงานโดยใช้บุคคลช่วยก็ได้ เช่น บริการเดินทางโดยสายการบิน

3.2.2 บริการโดยใช้แรงคน พนักงานบริการจะเป็นแรงงานที่อาจต้องอาศัยความชำนาญ เช่น บริการซ่อมประปา ซ่อมรถยนต์ หรือไม่ต้องใช้ความชำนาญ เช่น บริการตัดหญ้า บริการทำความสะอาด

3.3 ระดับการติดต่อ (High or low contact)

3.3.1 การติดต่อระดับสูง หมายถึง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ด้วยกัน เมื่อเปรียบกับเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการรับบริการ

3.3.2 การติดต่อระดับต่ำ เช่น บริการซ่อมรถ ช่างซ่อมจะพบกับลูกค้าเพื่อทราบอาการของรถเท่านั้น

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ สนับสนุนหรือส่งเสริมกันโดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมองข้ามสิ่งใดสิ่งใดสิ่งหนึ่งมิได้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพที่ดีอยู่เสมอ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องต้องมีการแก้ไขอย่างทันท่วงทีหากไม่ได้รับการแก้ไขอาจส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจส่งผลระยะยาวทำให้องค์การนั้นเกิดความล้มเหลวได้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม

การให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรและประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างดีไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในหน้าที่ของตนโดยมีหลักธรรมเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามแนวทางของหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการ ซึ่งเป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะ ผูกมิตรไมตรีกันด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือเอกชนไม่ว่าขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ย่อมมีแนวทางที่เหมือนกัน ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2551, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย

1. ทาน คือ การเผื่อแผ่แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์สิ่งของปัจจัยสี่ที่จำเป็นไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย หรือยารักษาโรค รวมทั้งการแบ่งปันการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ศิลปวิทยาการ ความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ให้กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2. ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะชัดเจน ไม่พูดส่อเสียด ดูถูกดูแคลน พูดด้วยคำที่สุภาพนิ่มนวลจริงใจไม่พูดโกหกเสแสร้ง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐานอ้างอิงไม่พูดเพ้อเจ้อบิดเบือนจากความเป็นจริง การใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น พูดแล้วเกิดความสามัคคีไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน

3. อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย

4. สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าไปสมาน การวางตัวเสมอต้นเสมอปลายหนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขช่วยเหลือเกื้อกูลกันแก้ปัญหาช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรอยู่เย็นเป็นสุข

พระมหานภดล สีทอง (2554, หน้า 1) ได้กล่าวว่า แนวทางการนำสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วย

1. เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในด้านปัจจัยทั้งสี่ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ทานอันเป็นสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและให้คำแนะนำและรวมไปถึงการให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรที่มีน้ำใจงาม น้ำใจดี มีความรักความสามัคคีเป็นหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น

2. เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในการทำงานต้องการความช่วยเหลือ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือด้วยการพูดให้กำลังใจแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้คำแนะนำชี้แจงอย่างถูกต้อง ไม่พูดจาดูหมิ่นเสียดสีเพื่อนร่วมงาน แต่พูดจากับบุคลากรหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรด้วยความไพเราะน่าฟัง

3. เมื่อบุคลากรในองค์กรต้องการความช่วยเหลือทางด้านแรงกาย บุคลากรในองค์กรก็ให้ความสำคัญ ขวนขวายช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถหรือการให้ความสำคัญกับองค์กรของตนเองด้วยการช่วยเหลือกิจการต่างๆ ภายในองค์กร บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร บุคลากรก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหาโดยให้ความเสมอภาคไม่เอาเปรียบผู้อื่นอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรทุกครั้ง

ดังนั้น การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการร่วมงานและประพฤติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเองและระหว่างองค์กรกับบุคลากรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผล

ให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสุข ความสามัคคี ความสำเร็จในการปฏิบัติงานรวมไปถึงการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

พระครูศรีปริยัตยารักษ์ (2562, หน้า 318-321) กล่าวว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานสังคมของประเทศไทย พระพุทธศาสนาถือเป็นศาสนาหลักประจำชาติ การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ก็เพื่อการเป็นผู้นำที่ดีและคำสั่งสอนที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้นำที่ดีหรือวิถีทางของการที่จะเป็นผู้นำที่ดีเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและจัดการสมัยใหม่ คือหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่

1. ทาน ด้านสวัสดิการการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดให้มีสวัสดิการที่จะเอื้อในการปฏิบัติงานสามารถอุทิศตนให้กับงานได้อย่างเต็มที่ เช่น การจัดที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพความปลอดภัยและการสังเคราะห์ในด้านต่างๆ

2. ปิยวาจา ด้านนโยบายและการวางแผน การวางแผนเป็นนโยบายหลักของผู้บริหารการศึกษาเพื่อจะดำเนินการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้กระจายไปทั่วถึงผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็น ปัจจัยที่ส่งผลให้นักบริหารประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงาน

3. อัตถจริยา ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์หรือประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินงาน แนวการปฏิบัติงานและเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่นที่อยู่ภายในองค์กร หากผู้บริหารเป็นผู้มีคุณธรรมย่อมส่งผลต่อองค์กรและสังคมโดยส่วนรวม

4. สมานัตตตา การปฏิบัติตามระเบียบวินัย ความเป็นผู้นำ การปฏิบัติตนในทางที่ดีอย่างสม่ำเสมอ การที่ผู้บริหารต้องบุคลากรที่ดีมีวินัยอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารจำเป็นจะต้องวางตนหรือปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

อุไร จั้งโล่ง (2555, หน้า 125-129) ได้กล่าวถึงการใช้สังคหวัตถุ 4 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

1.การใช้หลักทาน หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการแนะนำ/ให้ข้อมูลจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ บริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลนและเสริมสร้างกำลังใจแก่ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญความเจ็บป่วย

2.การใช้หลักปิยวาจา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่นและโน้มน้าวให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง

3.การใช้หลักอัตถจริยา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

4.การใช้หลักสมานัตตตา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ เคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค

ศุภกิจ ภักดีแสน (2563, หน้า 628-629) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนเป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนการให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชนจัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคีเชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรี ในหมู่คณะหรือสังคมไว้

ไพศาล ชัยธีราศักดิ์ (2564, หน้า 334-335) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1.ด้านทาน (การให้) การให้ข้อมูลประกันชีวิตที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ข้อมูลของกรรมธรรม์ด้วยความจริงใจที่มีความอนุเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลการทำประกันชีวิตและข้อมูลของผู้เอาประกันสามารถแนะนำหรือให้ข้อมูลที่มีความสำคัญ มีความจำเป็นตรงต่อความต้องการของผู้เอาประกันสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ขายประกัน และไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีไหวพริบในการตอบข้อคำถามให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

2.ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) การไม่ปิดบังข้อมูล ใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน มีสัจจะ ซื่อสัตย์ต่อผู้ประกันตน เป็นส่วนสำคัญที่จะเอาชนะใจผู้ประกันตนได้ ผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตต้องมีสัจจะวาจาที่มั่นคง ใช้คำพูดที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์แก่ผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้ขายประกันชีวิตที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพและ

มีความจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต

3.ด้านอัตถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) มีความเสียสละ ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นกัลยาณมิตรที่ดีซึ่งกันและกัน และการฝึกฝนพัฒนาตนเองตลอดเวลา เป็นการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี ดังนั้น การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันชีวิต มีความขยันอดทนในการทำงาน กระตือรือร้นเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำประกัน พัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในทักษะการขาย เช่น ฝึกการพูดให้ข้อมูลให้มีความชำนาญ เป็นต้น

4.ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) มีความรับผิดชอบในหน้าที่การรักษามาตรฐานของการให้บริการ ดูแลผู้ประกันตนหลังการขายเสมอ เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน การให้บริการหลังการขาย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ผู้เอาประกัน ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตให้ดำเนินการดูแลผู้ประกันตน ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันกับผู้เอาประกันสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เอาประกันให้เกิดความประทับใจในบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี พูดคุยทำความเข้าใจเห็นใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เอาประกัน ดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันชีวิตด้วยกัน

สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุธรรม องค์กรที่นำหลักธรรมนี้ไปใช้ในการบริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหาร หัวหน้าองค์กรเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการก็ทำให้เกิดการร่วมงานอันราบรื่นความประพฤติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงานตลอดจนถึงประชาชนผู้ใช้บริการช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและระหว่างองค์กรกับประชาชนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจความต้องการของประชาชนมากขึ้น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ตลอดจนถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาประชาชนผู้มาใช้บริการย่อมมีความประทับใจพึงพอใจและมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไปอีก

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1ความหมายของการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557, หน้า 51) ปัจจุบันประเทศไทยปกครองระบอบประชาธิปไตย มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น โดยที่ราชการส่วนกลางใช้หลักการรวมอำนาจการปกครองดังเช่นในอดีต ราชการส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง และราชการส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจการปกครอง การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวคิดที่มีมานานนับตั้งแต่เริ่มมีรัฐธรรมนูญ โดยเป็นแนวคิดที่ถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายในท้องถิ่นของตน ทั้งเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะสามารถลดความเหลื่อมล้ำในด้านต่างๆ ได้ การปกครองท้องถิ่นได้รับการบัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญหลายฉบับ แต่ที่ชัดเจนที่สุดคือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปี พ.ศ.2540

ดาวนภา เกตุทอง (2563, หน้า 46) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นการลดภารกิจของรัฐบาลให้คงเหลือเพียงภารกิจหลัก เช่น การทหาร การต่างประเทศ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้ามารับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การรักษาความสะอาด การรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน แต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้จริง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน ได้แก่ องค์ การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา การกระจายอำนาจให้แก่ ท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกจัดตั้งขึ้นทั่วประเทศทั้งในรูปแบบทั่วไปและรูปแบบพิเศษมีอำนาจหน้าที่และภารกิจมากมายตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถเลือกตั้งและถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ เมื่อมีการทุจริตต่อหน้าที่ นอกจากนี้ประชาชนในท้องถิ่นยังสามารถเสนอกฎหมายในเรื่องท้องถิ่นของตนเองได้ ซึ่งในร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่นี้ได้ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถลงประชามติในเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่นของตนได้และลดจำนวนประชาชน ที่จะเข้าชื่อถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นและการเสนอกฎหมายท้องถิ่นเพื่อให้ทำได้ง่ายกว่าในรัฐธรรมนูญปี 2540 มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจนโดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถปกครองตนเองได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกจัดตั้งขึ้นทั่วประเทศทั้งในรูปแบบทั่วไปและรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจมากมายตามที่กฎหมายกำหนด

วุฒิสาร ตันไชย (2557, หน้า 3-4) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น เป็นกระแสที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นแนวคิดที่กำหนดรูปแบบการปกครอง ที่ใช้แก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องของการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) ที่ให้ความสำคัญกับราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งในเชิงโครงสร้างและการตัดสินใจจากข้าราชการ และผู้เชี่ยวชาญ (Technocrat) เป็นผู้กำหนดทิศทางนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารราชการแผ่นดินแบบอมาตยาธิปไตย (Bureaucratic Polity) แต่กลับไม่สามารถดูแลและตอบสนองความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ภายใต้การปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจยังขาดความเป็นประชาธิปไตย ที่กีดกันหรือเพิกเฉยต่อการมีส่วนร่วมจากประชาชน ด้านการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะนโยบาย หรือร่วมบริหาร/ปกครองตนเองกับฝ่ายรัฐ อีกทั้งความอ่อนแอของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพัฒนาการที่ไม่ต่อเนื่องและขาดการสนับสนุน/พัฒนาจากภาครัฐเอกชน และประชาสังคม ก็มีส่วนให้การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดพลังและความเป็นอิสระในการขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สร้างเสริมประชาธิปไตยภายในท้องถิ่นเอง ทำให้ปัจจุบันกระแสของการกระจายอำนาจ จึงต้องการแก้ไขบรรเทาสภาพปัญหาดังที่กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อลดสภาวะการรวมศูนย์ของอำนาจ และกระจายการจัดบริการสาธารณะให้ทั่วถึงและครอบคลุม รวมถึงกระจายอำนาจการบริหาร และตัดสินใจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทหลัก ต่อการตัดสินใจในการปกครองตนเองเพื่อสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่นขึ้นมา เพราะถือว่าการกระจายอำนาจเป็นมิติและรูปแบบของการบริหารและพัฒนาประเทศที่เปิดโอกาสให้องค์กร ซึ่งเป็นกลไกที่เป็นทางการในการบริหารอย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ไม่เป็นทางการอย่างชุมชน หรือภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทนำเสนอนโยบาย ตรวจสอบ และบริหารจัดการ/พัฒนาพื้นที่ร่วมกัน ซึ่งการกระจายอำนาจดังกล่าวไม่เป็นเพียงการเพิ่มอำนาจให้กับท้องถิ่น แต่มีผลต่อพัฒนาของระบอบประชาธิปไตยด้วยเช่นกัน

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวคิดที่มีมานานนับตั้งแต่เริ่มมีรัฐธรรมนูญ โดยเป็นแนวคิดที่ถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายในท้องถิ่นของตน ทั้งเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะสามารถลดความเหลื่อมล้ำในด้านต่างๆ ได้การปกครองท้องถิ่นได้รับการบัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญหลายฉบับแต่ที่ชัดเจนที่สุด คือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ที่มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยวางหลักการว่าท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระและสามารถ

ปกครองตนเองได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกจัดตั้งขึ้นทั่วประเทศทั้งในรูปแบบทั่วไป และรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจมากมายตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

Hambleton Et al., (2002, p.150) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า การทำความเข้าใจต่อแนวคิดการบริหารปกครองท้องถิ่น (Local Governance)นั้นต้องทำความเข้าต่อความแตกต่างของแนวคิดการปกครอง (Government) และแนวคิดการบริหารปกครอง (Governance) ซึ่ง Hambleton, Savitch และ Stewart เสนอว่าแนวคิดการปกครองคือกิจกรรมของระบบการปกครองอย่างเป็นเป็นทางการที่อุบัติขึ้นในขอบเขตของการบริหารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวพันกับการบริหารอำนาจและหน้าที่ที่ได้รับจากการเลือกตั้งอย่างเป็นทางการ หรือโครงสร้างที่ได้รับมอบหมายและใช้ทรัพยากรของสาธารณะอย่างรับผิดชอบ ซึ่งการปกครองเป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดของการมีอยู่อย่างเป็นทางการและเป็นตัวแทนของรัฐในท้องถิ่น โดยภารกิจของการปกครองคือการปฏิบัติตามภายใต้กระบวนการทางกฎหมายที่ชัดเจน เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ที่ชอบด้วยกฎหมายระหว่างนักการเมือง ผู้เชี่ยวชาญ และสาธารณะ แต่แนวคิดการบริหารปกครองรัฐหรือสถาบันที่เป็นทางการของรัฐได้สูญเสียการควบคุมต่อกระบวนการภายในท้องถิ่นอย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแต่จะเหลือเพียงกระบวนการหลวมๆ ของการกำหนดทิศทาง (Steering) ของท้องถิ่น เนื่องจากการทำงานของท้องถิ่นความเกี่ยวพันของประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ข้ามผ่านขอบเขตทางภูมิศาสตร์และการบริหารกับหลายภาคส่วนโดยที่เครือข่าย (Networks) พันธมิตร (Alliances) และการร่วมมือกัน (Coalitions) จะเป็นผู้เล่นสำคัญของการบริหารปกครองท้องถิ่นซึ่งเครือข่ายดังกล่าวอาจมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ (Informal) แม้ว่าเครือข่ายเรานี้ได้พยายามสร้างความเป็นทางการในโครงสร้างการจัดการของเครือข่าย เช่น การเป็นหุ้นส่วน(Partnership) แต่บ่อยครั้งเกิดความสับสนในหมู่สมาชิก (Membership) กิจกรรม (Activity) ความสัมพันธ์ (Relation) และการยอมรับผิด (Accountability) อยู่เสมอ โดยที่การบริหารปกครองเป็นกระบวนการของความเกี่ยวพันทั้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (Multiple -Stakeholder) และการแก้ไขหาทางออกในผลประโยชน์ที่หลากหลาย เน้นการประนีประนอม(Compromise) มากกว่าการเผชิญหน้า (Confrontation) และเน้นการต่อรอง (Negotiation) มากกว่าการออกคำสั่งทางการบริหาร (Administrative fiat)

2.4.3 แนวคิดการกระจายอำนาจ

โภคิน พลกุล และคณะ (2538, หน้า 4-7) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระการกระจายอำนาจทางปกครองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจในการจัดทำภารกิจภายในรัฐ ฉะนั้น เมื่อกล่าวถึงการกระจายอำนาจทางปกครองก็คือการกระจายอำนาจในการจัดทำภารกิจของรัฐ ซึ่งจะกระจายให้องค์กรใดมีอำนาจในการจัดทำ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญ

คือต้องพิจารณาถึงหลักการและประเภทของภารกิจของรัฐรวมทั้งหลักการปกครองภายในรัฐประกอบด้วย รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีพลวัตอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ภารกิจหลักของรัฐ (Primary Function of State) คือ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่องพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อประเทศ เป็นภารกิจพื้นฐานดั้งเดิม ซึ่งรัฐแต่ละรัฐต้องดำเนินการจัดทำเพราะเป็นเรื่องของการประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานของรัฐ ซึ่งภารกิจพื้นฐานของรัฐนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิในการรักษาความสงบ

2. ภารกิจรองของรัฐ (Secondary Function of State) คือ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่องของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนอยู่ดี มีสุข ซึ่งเป็นภารกิจลำดับรอง

2.4.4 ความหมายของการกระจายอำนาจ

โภคิน พลกุล (2536, หน้า 10-12) ได้ให้ความหมายว่า หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศอังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชนท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดว่า รัฐมีอำนาจและมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็นหลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

โกวิทย์ พวงงาม (2554, หน้า 3-5) ได้ให้คำนิยามว่าการกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่มีองค์กรซึ่งมีอาณาเขต มีความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชนมีอำนาจหน้าที่มีรายได้ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ มีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชนซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทนของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย และธีรพรรณ ใจมั่น (2547, หน้า 25) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของ การปกครองท้องถิ่นคือการที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองและ

กลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการกระจายอำนาจนั้นอำนาจที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริงๆ โดยประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรภายในท้องถิ่นโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรองรับอำนาจที่กระจายอออกไป

ดังนั้นจากการให้ความหมายของการกระจายอำนาจทั้งของนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการของไทยนั้น อาจสรุปนิยามความหมายของการกระจายอำนาจพอสังเขป คือเป็นการอธิบายความหมายของการกระจายอำนาจในมิติของอำนาจรัฐเป็นหลักเป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจากศูนย์กลางอำนาจคือรัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือองค์กรอื่นที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อให้อำนาจในการบริหารตนเองได้ โดยส่วนกลางมีหน้าที่ในการกำกับดูแลในส่วนของนโยบายปฏิบัติ

2.4.5 ประเภทของการกระจายอำนาจปกครอง

1.การกระจายอำนาจทางพื้นที่

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2549, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของประเภทของการกระจายอำนาจปกครองว่า การกระจายอำนาจทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน คือการที่รัฐมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำบริการสาธารณะภายในอาณาเขตหรือขอบเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเรียกการจัดระเบียบการบริหารราชการดังกล่าวว่า “การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น”

2.การกระจายอำนาจทางภารกิจของรัฐ

ประยูร กาญจนดุล (2544, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของประเภทของการกระจายอำนาจทางภารกิจของรัฐว่า การกระจายอำนาจทางภารกิจของรัฐ หรือการกระจายอำนาจทางบริการ คือ การที่รัฐมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างให้แก่องค์กร ซึ่งมิใช่องค์กรของรัฐส่วนกลางรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและบุคคลากรขององค์กรนั้นเอง เช่น กิจการขนส่งมวลชน กิจการโทรคมนาคม การไฟฟ้าและการประปา เป็นต้น ซึ่งเป็นการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งไม่เกี่ยวกับการใช้อำนาจทางปกครองและการกระจายอำนาจทางบริการไม่คำนึงเรื่องอาณาเขตในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้กิจการที่มอบให้จัดทำนี้รัฐจะเป็นผู้กำหนดโดยออกเป็นกฎหมายท้องถิ่นหรือองค์กรจะกำหนดขึ้นมาเองไม่ได้

3. การกระจายอำนาจทางการคลัง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของประเภทของการกระจายอำนาจทางการคลังว่า การกระจายอำนาจทางการคลัง เป็นอีกหนึ่งลักษณะของการกระจาย

อำนาจ โดยหน่วยงานในระดับบนหรือในส่วนกลางพยายามลดระดับการใช้อำนาจควบคุมจัดการงบประมาณและการตัดสินใจทางการคลังของหน่วยงานในระดับล่าง เช่น การจัดระบบการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานในลักษณะที่หน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางหรือหน่วยงานระดับบน จัดสรรงบประมาณแก่หน่วยงานในระดับพื้นที่หรือระดับต่างลงมาในรูปงบประมาณก้อนเดียว เพื่อให้อิสระแก่หน่วยงานดังกล่าวในการตัดสินใจบริหารจัดการทางการคลังและจัดสรรงบประมาณดังกล่าวในรายละเอียด การกระจายอำนาจทางการคลังส่งผลให้หน่วยงานในส่วนกลางมีบทบาทเพียงกำกับทิศทางนโยบายในขณะที่หน่วยงานระดับปฏิบัติมีอำนาจหน้าที่มากขึ้นในการตัดสินใจในการบริหารภารกิจและงบประมาณของตนเอง

2.4.6 โครงสร้างของกระบวนการการกระจายอำนาจ

วุฒิสาร ตันไชย (2552, หน้า 25-36) รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจตามมาตรา 284 จึงมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะของไตรภาคีจาก 3 ฝ่าย คือ ผู้แทนส่วนราชการที่เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ใน พ.ร.บ. ยังได้ตั้งสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สกถ.) ตามมาตรา 6-15 เพื่อทำหน้าที่ 1). ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหน้าที่ในการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดทำแผนการการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการฯ จากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงสัดส่วนภาษีอากรและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนติดตามประเมินผลการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจ และ 2) เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ โดยทำหน้าที่เป็นฝ่ายประสานงานติดต่อกับส่วนราชการต่างๆ และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกระจายอำนาจทั้งภารกิจ อำนาจหน้าที่การเงิน การคลัง เพื่อให้การกระจายอำนาจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์และสามารถขับเคลื่อนได้จริงในทางปฏิบัติ

จะเห็นได้ว่าพ.ร.บ.ฉบับนี้เป็นพลวัตของกระบวนการการกระจายอำนาจและการจัดโครงสร้างการบริหารราชการของรัฐไทยใหม่เพราะได้สร้างกลไกการสนับสนุนกระบวนการการกระจายอำนาจและข้อบัญญัติที่ต้องปฏิบัติตาม เช่น การจัดสรรสัดส่วนรายได้ของท้องถิ่น การกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ที่มีสภาพบังคับในทางกฎหมายเป็นครั้งแรก

2.4.7 โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 75) ได้แบ่งออกเป็นสองลักษณะคือ การเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างภายนอก (External structural of local government) และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Internal structure of local government)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายนอก (External structural of local government) ซึ่งถ้าพิจารณาจากข้อกฎหมายที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างภายนอกต่อการเมือง การบริหารในระดับชาติและท้องถิ่นตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน มีผลต่อการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นเพื่อเปลี่ยนโครงสร้างของระบบบริหารราชการแผ่นดินว่า “ทั้งสองฝ่ายควรมีความสัมพันธ์อย่างไร” ซึ่งการกระจายอำนาจได้คาดหวังให้ระบบราชการส่วนภูมิภาคควรปรับเปลี่ยนอำนาจหน้าที่ของตนโดยให้โอนภารกิจหน้าที่ในการบริการสาธารณะที่ใกล้ชิดต่อประชาชนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน กล่าวคือระบบราชการส่วนภูมิภาคควรมีขนาดเล็กลงและควรมีหน้าที่การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา กำหนดทิศทางในภาพกว้าง และช่วยในการเชื่อมประสานงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลของการปฏิรูปการเมืองโดยรัฐธรรมนูญ 2540 ที่ขยายสิทธิเสรีภาพในการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยประชาชนและปรับเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง/ภูมิภาคกับราชการส่วนท้องถิ่น ก็ได้สร้างกระบวนการการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง แม้แต่การรัฐประหารในวันที่ 19 กันยายน 2549 และการยกเลิกรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยคณะรัฐประหารก็ไม่สามารถยุติกระบวนการการกระจายอำนาจที่สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และการกระจายอำนาจก็ยังถูกบรรจุในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 เหมือนเดิม จึงทำให้พัฒนาการการกระจายอำนาจอย่างน้อยยังดำเนินอยู่ในเชิงนิตินัย อย่างไรก็ดีโดยรวมแล้วพัฒนาการการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงการเมืองและการบริหารมีแนวโน้มที่เข้มแข็งมากขึ้นเช่น การรับรองและกำหนดสิทธิในการส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารในท้องถิ่นของประชาชน ความคึกคักและสีสันต่อการแข่งขันทางการเมืองในท้องถิ่น สถานะ อำนาจหน้าที่ รายได้และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากขึ้น เป็นต้น

อย่างไรก็ดีปัญหาการจัดวางโครงสร้างจากภายนอกก็ยังเกิดขึ้นจากอุปสรรคที่ทำให้การจัดวางความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้เพราะฝ่ายรัฐยังต้องการสงวนอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในพื้นที่ระดับท้องถิ่น เพราะในช่วงเวลาเดียวกับการก่อกำเนิดของกระบวนการกระจายอำนาจช่วงทศวรรษ 2540 ได้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อระบบราชการคือการปฏิรูประบบราชการเพื่อแก้ไขปัญหาโครงสร้างที่ใหญ่โตของระบบราชการส่วนกลางที่มีหน่วยงานในระดับกระทรวง ทบวง กรม เป็นจำนวนมาก มีการทำงานและภารกิจที่ซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน มีสายการบังคับบัญชาหลายขั้นตอนที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน ปัญหาการทุจริตและการหาผลประโยชน์โดยเจ้าหน้าที่รัฐ จนนำมาซึ่งการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เพื่อปรับโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการใหม่ จาก 14 กระทรวง 1 ทบวง 126 กรม มาเป็น 20 กระทรวง กับอีก 143 กรม อย่างไรก็ดี การปฏิรูประบบราชการกลับเป็นอุปสรรคของการกระจายอำนาจและไม่ได้ให้น้ำหนักต่อการกระจายอำนาจให้เป็นเรื่องที่ต้องเคียงคู่หรือทำไปพร้อมกับการปฏิรูประบบราชการเช่น ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ก็มิได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการกระจายอำนาจให้เป็นยุทธศาสตร์หลักแต่อย่างใด จนทำให้ระบบราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยังขยายตัวทั้งในเชิงโครงสร้างและการบริหารงานบุคคลเพราะจำนวนของหน่วยงานและตำแหน่งของข้าราชการระดับสูงที่เป็นผู้บริหารหน่วยงานเพิ่มขึ้น

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (2555, หน้า 159) ประกอบกับการบริหารงานของรัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่เอื้อให้มีฝ่ายบริหารที่เข้มแข็ง (strong-executive) และสร้างเสถียรภาพทางการเมืองในช่วงการบริหารงานของเขาจากการเป็นรัฐบาลเสียงข้างมากระหว่างปีพ.ศ. 2544-2549 ทำให้สามารถกระชับและรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง โดยรัฐบาลของทักษิณยังได้ดำเนินนโยบายการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการหรือ “นโยบายผู้ว่าฯ CEO” เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของจังหวัดจากเดิมที่ขาดประสิทธิภาพล่าช้า และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนจากความไม่เป็นเอกภาพในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคซึ่งอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การดูแลของตัวแทนจากส่วนราชการ จากส่วนกลางที่ไปปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยมีอำนาจหน้าที่บุคลากร และงบประมาณเป็นของตนเอง แม้ในทางกฎหมายผู้ว่าราชการจังหวัดถือเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่ก็จริงแต่ขาดอำนาจวินิจฉัยสั่งการและยากที่จะแทรกแซงการทำงานของส่วนราชการอื่นได้ ดังนั้นจึงมีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด 1). สามารถรับผิดชอบดูแลการบริหารงานในจังหวัดโดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด 2). เป็นผู้นำยุทธศาสตร์ของชาติไปกำหนดเป็นแนวทางเพื่อปฏิบัติในจังหวัด และ 3). มีอำนาจในการบริหารจัดการมากขึ้น (เช่น ให้ส่วนราชการมอบอำนาจการบริหารงบประมาณให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด ฯลฯ) จึงทำให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีความเข้มแข็งและอยู่ภายใต้การควบคุมสั่งการของราชการส่วนกลางมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Internal structure of local government) ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อโครงสร้างภายในของท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระบบการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้น (Two Tier System)

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2548,หน้า 139) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกจัดตั้งหลัง พ.ศ. 2540 ทั้งหมดจะมีสถานการณ์เป็นองค์กรนิติบุคคล มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและออกข้อบังคับเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายได้รวมทั้งมีสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีอำนาจหน้าที่ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจการบริหารงานภาครัฐจากส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค มีรายได้ที่เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง และมีอิสระในการปกครองตนเองที่จะสามารถใช้ดุลพินิจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด แต่ยังอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาจึงสอดคล้องกับหลักการการกระจายอำนาจและการปกครองตนเองเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นไทย

โดยปัจจุบันมีรูปแบบ/โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นอยู่ 5 ลักษณะคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล (แบ่งเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 7,853 แห่ง

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2548,หน้า 54) อย่างไรก็ตามจากการตรา พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และ พ.ร.บ.การกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพื้นที่ครอบคลุมทั่วจังหวัดและกลายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชั้นบน (Upper Tier) ซึ่งทับซ้อนกับพื้นที่ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชั้นล่าง (Lower Tier) จนกลายเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้นเพื่อแทนที่ระบบการปกครองแบบชั้นเดียวตลอด (One Tier System) ซึ่งเคยเป็นโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นไทยก่อน พ.ศ. 2540 ทำให้ปัจจุบันระบบการปกครองท้องถิ่นของไทยสามารถแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ

1. รูปแบบทั่วไป คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีพื้นที่ ความสัมพันธ์และอำนาจหน้าที่ตามแบบสองชั้น ทำให้ในปัจจุบันในอาณาบริเวณหนึ่งจะมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย 2 องค์กรที่รับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะในเขตอาณาบริเวณนั้น กับ

2. รูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานครที่มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ซึ่งมีอำนาจเทียบเท่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเมืองพัทยาที่มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กแต่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

2) การเลือกตั้งท้องถิ่น

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2548, หน้า 55-58) จากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในของท้องถิ่นให้อยู่ในรูปของสภาฝ่ายบริหาร (Council-Executive) โดยฝ่ายบริหารมีที่มาจาก

1. มติของสภาหรือมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม ซึ่งเป็นที่มาของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงแรกที่ผู้บริหารจะมาจากการเลือกของสภาท้องถิ่นตามระบอบรัฐสภาในระบอบประชาธิปไตย (Parliamentary System) ที่ให้ฝ่ายบริหารเป็นสมาชิกของสภาและฝ่ายบริหารต้องรวบรวมเสียงในสภาให้สมาชิกสภาสนับสนุนเลือกไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารจึงทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีการแบ่งปันอำนาจ (Power-Sharing) และแสดงความรับผิดชอบ (Accountable) ต่อฝ่ายสภา แต่มีจุดอ่อนที่ทำให้ฝ่ายบริหารอ่อนแอและขาดเสถียรภาพเพราะต้องพึ่งพาเสียงข้างมากในสภาเพื่อรักษาเสถียรภาพของฝ่ายบริหารและมักเกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายบริหารและสภาท้องถิ่น

2. การเลือกตั้งทางตรงจากประชาชน ด้วยวิธีการแยกสภาและฝ่ายบริหารออกจากกันโดยให้สองฝ่ายมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาจากการเลือกตั้งทางอ้อมทำให้ฝ่ายบริหารไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นเพื่อจัดวางความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างสภา-ผู้บริหารตามแนวคิดแบบประธานาธิบดี (Presidential System)

แต่เดิมฝ่ายบริหารท้องถิ่นมาจากมติของสภาหรือมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม จึงทำให้ฝ่ายบริหารมีความอ่อนแอและขาดเสถียรภาพ เนื่องจากต้องพึ่งพาเสียงข้างมากในสภาเพื่อรักษาเสถียรภาพของผู้บริหารท้องถิ่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อยและความขัดแย้งระหว่างฝ่ายบริหารและสภาจึงได้มีการเคลื่อนไหวให้ปรับปรุงที่มาของฝ่ายบริหารตั้งแต่กลาง พ.ศ. 2543 ด้วยวิธีการแยกสภาและฝ่ายบริหารออกจากกันโดยที่ทั้งสองฝ่ายต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทางตรง โดยมีการแก้ไขพ.ร.บ.จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดและกำหนดให้ฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงตั้งแต่ พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรนิติบุคคลมหาชนความเป็นนิติบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะทำให้สิทธิหน้าที่ของกลุ่มบุคคลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างจากสิทธิหน้าที่ของบุคคลแต่ละคนที่มารวมกัน หรือกล่าวได้ว่าความเป็นนิติบุคลได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกออกมาเป็นบุคคลคนหนึ่งที่แยกออกจากกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกของท้องถิ่นนั้น และยังทำให้สภาพบุคคลของท้องถิ่นแยกออกจากส่วนกลางอีกด้วย จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจและกระทำการใดๆ ภายใต้ดุลพินิจของตนเอง ซึ่งความเป็นอิสระนี้ทำให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการคลังท้องถิ่น และการบริหารงานบุคคลได้อย่างอิสระตามที่กฎหมายอนุญาตและปราศจากการแทรกแซงจากส่วนกลาง

2.4.8 ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552, หน้า 158–159) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ในหมวดที่ 14 ตามมาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 185-189)ส่วนในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดสองกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะเพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ในพ.ร.บ. จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 27 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 16 อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร่วมมือกันเพื่อดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่มีอยู่ หรืออาจร้องของให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในมาตรา 21 และ 22 รวมถึงมาตรา 30 กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการกำหนดเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้การกระจายอำนาจสามารถเป็นไปตามกรอบเวลาได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

อีกทั้งมีภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติที่จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทซึ่งภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 จึงต้องมีการแก้ไข พ.ร.บ.ดังกล่าวเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

โดยนับตั้งแต่การถ่ายโอนภารกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2540 กล่าวได้ว่าภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 1) ภารกิจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ คือ ภารกิจหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหรือจัดให้มีขึ้นภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง กับ 2) ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำ คือ กลุ่มภารกิจหน้าที่ที่กฎหมายเปิดโอกาสให้กับท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการจัดทำได้หากท้องถิ่นมีศักยภาพเพียงพอ นอกจากนี้ภารกิจหน้าที่ที่ส่วนกลางโอนไปให้ท้องถิ่นทำแทนซึ่งเป็นภารกิจที่ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐแต่สามารถให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำแทนได้อีกด้วย

ส่วนวิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 รูปแบบ คือ

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) และ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 182) หากแต่ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงการจัดทำบริการสาธารณะโดยเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งกระบวนการโดยอาศัยเครื่องมือ บุคลากร และทรัพยากรการบริหารงานของท้องถิ่น ขณะที่การจัดทำในรูปแบบอื่นมีไม่มากนักเช่น การจัดตั้งสหการ เพราะมักการขาดความร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นและปัญหาข้อจำกัดด้านกฎหมายและวิธีปฏิบัติ เช่น ปัญหาการจัดตั้งสหการของเทศบาลตามพ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 และ 59 ที่กำหนดให้การจัดตั้งสหการเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปรวมกันจัดตั้งเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันอยู่ในหน้าที่ของเทศบาลร่วมกัน ซึ่งกฎหมายไม่เปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถจัดตั้งสหการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น (ที่ไม่ใช่เทศบาล) ได้

ในการกำหนดภารกิจที่เป็นบริการสาธารณะนั้น เมื่อเข้าใจประเภทของบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจหลักและภารกิจรองของรัฐแล้ว ในการจะมอบหมายภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ต้องพิจารณาแนวคิดในการจัดภารกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการสาธารณะนั้น

1. ภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมายในการจัดภารกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นตามบทบัญญัติของกฎหมาย

มรุต วันทนากร (2549, หน้า 10) ได้กล่าวถึง ภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมายในการจัดภารกิจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นตามบทบัญญัติของกฎหมาย หมายถึง ภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นจะมีขอบเขตเพียงใดครอบคลุมกิจการใดนั้น ต้องมีกฎหมายรองรับหรือมีกฎหมายให้อำนาจระบุว่าเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากไม่มีกฎหมายให้อำนาจท้องถิ่นก็ไม่สามารถทำได้หากกระทำก็เป็นการละเมิดต่อกฎหมายดังนั้น ภายใต้หลักการนี้ภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นจึงถูกจำกัดโดยกฎหมายการกำหนดภารกิจของท้องถิ่นตามหลักการนี้ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการปกครองตนเองจะจำกัดเพราะท้องถิ่นจะมีภารกิจหน้าที่เท่าที่กฎหมายระบุให้อำนาจไว้เท่านั้น ซึ่งประเทศที่กำหนดภารกิจของท้องถิ่นตามบทบัญญัติของกฎหมายนี้ พบว่าเป็นประเทศที่มีพื้นฐานการพัฒนามาจากการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (Monarchic - based) และกลุ่มประเทศแองโกล เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เป็นต้น ซึ่งรวมทั้งประเทศไทยของเราด้วย

2. ภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไปหลักความสามารถทั่วไป

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547, หน้า 35) ได้กล่าวถึง ภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไปหลักความสามารถทั่วไปหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจได้อย่างกว้างขวาง เท่าที่ไม่เป็นการละเมิดบทบัญญัติของกฎหมายหรือกระทบต่ออำนาจของสถาบันทางปกครองอื่น ๆ ยึดหลักความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นเป็นสำคัญ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ตามข้อเรียกร้องของท้องถิ่น เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและทันต่อสภาวการณ์ด้วย กฎหมายจะให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการต่าง ๆโดยไม่ระบุเจาะจง ซึ่งการกำหนดเช่นนี้จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจบริการสาธารณะที่มีอยู่และอาจมีขึ้นในอนาคตตามความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นด้วย

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นการลดภารกิจของรัฐบาลให้คงเหลือเพียงภารกิจหลัก เช่น การทหาร การต่างประเทศ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้ามารับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การบริหารดูแลส่วนท้องถิ่นของตนเอง เช่น การรักษาความสะอาด การรักษาสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกบรรเทาภัยพิบัติแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และพัฒนาท้องถิ่นตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้จริง

ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจจึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

เทศบาลเมืองปากพูนเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีฐานะเป็นนิติบุคคล เดิมตำบลปากพูนมีเนื้อที่ 94.74 ตารางกิโลเมตร ต่อมาเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2508 กระทรวงมหาดไทยได้ยกท้องถิ่นบางส่วนของตำบลปากพูนเป็นสุขาภิบาลท่าแพ

เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลท่าแพ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ส่วนท้องถิ่นที่เหลือของตำบลปากพูนจัดตั้ง

เป็น “สภาตำบลปากพูน” เมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2517 และได้ยกฐานะเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน” เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2501 โดยมีอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ต่อมาได้มีการยกฐานะจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูนขึ้นเป็น “เทศบาลเมืองปากพูน” ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2554 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป

วิสัยทัศน์ (Vision)

เทศบาลเมืองปากพูนดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์

“ ปากพูนเมืองธรรมาภิบาล สืบสานประเพณีวัฒนธรรม
น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ
น้ำสะอาด ไฟสว่าง ทางสะดวก ”

ปากพูนเมืองธรรมาภิบาล หมายความว่า เทศบาลเมืองปากพูนมีการบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีด้วยกัน 10 ประการ คือ

1.หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
2.หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
3.หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
4.หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)
5.หลักความโปร่งใส (Transparency)
6.หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
7.หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
8.หลักนิติธรรม (Rule of Law)
9.หลักความเสมอภาค (Equity)
10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

สืบสานประเพณีวัฒนธรรม หมายความว่า เทศบาลเมืองปากพูน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น เช่น เทศกาลเข้าพรรษา งานบุญสารทเดือนสิบ งานเทศกาลวันออกพรรษา หรืองานชักพระ เป็นต้น

น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง หมายความว่า เทศบาลเมืองปากพูนน้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 มาใช้ในการบริหารการทำงานอยู่เสมอมา

ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ หมายความว่า ด้วยความที่พื้นที่ของเทศบาลเมืองปากพูนมีทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่าง จึงได้มีโครงการฟื้นฟูและปรับปรุงให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสร้างมูลค่าและนำรายได้ให้ประชากรในชุมชนปากพูนได้เป็นอย่างดี

น้ำสะอาด ไฟสว่าง ทางสะดวก หมายความว่า การพัฒนาด้านการสาธารณูปโภคของชาวบ้านปากพูน ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี น้ำประปาต้องสะอาดไหลดี ไฟฟ้ามีครบทุกครัวเรือน ถนนหนทางสะดวกสบาย เป็นต้น

พันธกิจ (Mission) เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองปากพูนได้บรรลุผลและนำไปสู่ วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ เทศบาลเมืองปากพูน จึงได้กำหนดพันธกิจการพัฒนาไว้ดังนี้

1. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

2. ส่งเสริมสนับสนุนกลุ่ม องค์กรเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความเข้มแข็ง

3. ส่งเสริมสนับสนุนเกษตรกรรมตามแนวทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และเกษตร อินทรีย์ เพื่อลดต้นทุนการผลิตและปัญหามลพิษ

4. ส่งเสริมการสร้างสุขภาพชุมชนโดยให้ประชาชนออกกำลังกาย ห่างไกลอบายมุขและสิ่งเสพติด เข้าถึงบริการทางการแพทย์ รวมทั้งสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์

5. ส่งเสริมการรักษาความสะอาด และกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธี

6. จัดให้มีการส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการทุกด้าน

7. ส่งเสริมสนับสนุน บำรุงรักษา อนุรักษ์ด้านศาสนา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ตำบลปากพูนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว

9. พัฒนาโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลให้สามารถจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐาน มีคุณธรรม จริยธรรม

10. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์ ป้องกัน ฟื้นฟู ดูแลการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อความสมดุลของระบบนิเวศน์

11. ส่งเสริมสวัสดิการสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน และประชาชนในพื้นที่ให้มีความเข้มแข็ง

12. ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานและการเลือกใช้พลังงานทดแทน พลังงานทางเลือก

13. สร้างองค์กรให้ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ยึดหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ระบบบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ

สภาพทั่วไป

1.ลักษณะที่ตั้ง เทศบาลเมืองปากพูนมีเนื้อที่ทั้งหมด 93.78 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,613 ไร่ ภูมิประเทศของตำบลปากพูน มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเล มีลักษณะเป็นดินทรายและมีคลองท่าแพ หรือ คลองปากพูน และคลองปากพยิงไหลผ่าน จึงมีภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน แต่อากาศโดยทั่วไปไม่ร้อนจัด เนื่องจากมีอิทธิพลของร่องมรสุมพาดผ่าน จึงมีฤดูเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน เทศบาลเมืองปากพูนจำนวนชุมชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน มีหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน และชุมชน 31 ชุมชน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน และองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ท่าศาลา

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และอ่าวไทย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลท่าแพ เทศบาลตำบลท่างิ้ว องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และองค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี

ประชากรของเทศบาลเมืองปากพูน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 (ข้อมูลจากฐานข้อมูลประชากร เทศบาลเมืองปากพูน)

มีประชากรทั้งหมด 32,398 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 18,081 คน, หญิง 14,317 คน

มีจำนวนบ้านเรือน 13,140 หลังคาเรือน

จำนวนชุมชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน มีหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน และชุมชน 31 ชุมชน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านท่าแพ ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 5 กลุ่ม คือ บ้านท่าแพ บ้านกลาง บ้านท่าม่วง บ้านบ่อพูด และบ้านไสม่วงหัส

ชุมชนท่าม่วง

ชุมชนไสม่วงหัส-บางนกรวย

ชุมชนสารพัดช่าง-หมู่บ้านอ้อมค่าย

ชุมชนวีรไทย

หมู่ที่ 2 บ้านดอนทะเล ประกาศตั้งหมู่บ้านเมื่อ พ.ศ. 2488

ชุมชนบ้านบางคู

ชุมชนบ้านดอนทะเล

หมู่ที่ 3 บ้านสักงาม ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 2 กลุ่ม คือ บ้านสักงาม และบ้านในไร่ล่าง

ชุมชนบ้านสักงามฝั่งตะวันตก

ชุมชนบ้านสักงามฝั่งตะวันออก

หมู่ที่ 4 บ้านห้วยไทร

ชุมชนบ้านห้วยไทร

ชุมชนบ้านนอกอู่เรือ

ชุมชนเทศบาลเมืองปากพูน

หมู่ที่ 5 บ้านสวนจันทร์ ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 4 กลุ่ม คือ บ้านสวนจันทร์ บ้านชะเอียน บ้านในลุ่ม และบ้านหนองตาล้อม

ชุมชนหน้าป้อม

ชุมชนบ้านชะเอียน

ชุมชนบ้านสวนจันทร์

ชุมชนหมู่บ้านทิพย์มณฑา

ชุมชนหมู่บ้านสยามนครธานี

ชุมชนหมู่บ้านการเคหะ 22

หมู่ที่ 6 บ้านท่าเตียน

ชุมชนบ้านท่าเตียน

ชุมชนยายแดง

หมู่ที่ 7 บ้านบ่อโพธิ์

ชุมชนบ้านบ่อโพธิ์เหนือ

ชุมชนบ้านบ่อโพธิ์ใต้

หมู่ที่ 8 บ้านปากพูน

ชุมชนบ้านปากพูน

ชุมชนบ้านศรีมงคล

ชุมชนบ้านนอกไร่

หมู่ที่ 9 บ้านตลาดพฤหัส ประกาศตั้งหมู่บ้านเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยแยกมาจากหมู่ที่ 2 บ้านดอนทะเล ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 2 กลุ่ม คือ บ้านตลาดพฤหัส และบ้านคดโหมง

ชุมชนบ้านตลาดพฤหัสเหนือ

ชุมชนบ้านตลาดพฤหัสใต้

หมู่ที่ 10 บ้านศาลาบางปู ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 2 กลุ่ม คือ บ้านศาลาบางปู และบ้านหน้าสวน

ชุมชนบ้านศาลาบางปูฝั่งตะวันตก

ชุมชนบ้านศาลาบางปูฝั่งตะวันออก

หมู่ที่ 11 บ้านปากพยิง ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 2 กลุ่ม คือ บ้านปากพยิง และบ้านในไร่บน

ชุมชนบ้านปากพยิงฝั่งตะวันตก

ชุมชนบ้านปากพยิงฝั่งตะวันออก

หมู่ที่ 12 บ้านปากน้ำเก่า ประกอบด้วยกลุ่มบ้าน 1 กลุ่ม คือ บ้านปากน้ำเก่า

ชุมชนบ้านปากน้ำเก่า

การเดินทางของเทศบาลเมืองปากพูน

รถโดยสารประจำทาง

-วิทยาลัยนาฏศิลปนครศรีธรรมราช-ท่าแพ

-ท่าแพ-สนามหน้าเมือง

-นครศรีธรรมราช-ท่าศาลา

-นครศรีธรรมราช-สิชล

-ค่ายวชิราวุธ

รถตู้ปรับอากาศ

-นครศรีธรรมราช-ท่าศาลา-ม.วลัยลักษณ์

-นครศรีธรรมราช-สิชล

-นครศรีธรรมราช-ขนอม

-นครศรีธรรมราช-ท่าเรือเฟอร์รี่ดอนสัก

-นครศรีธรรมราช-สุราษฎร์ธานี

รถโดยสารปรับอากาศ

-กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช-ปากพนัง

-สุราษฎร์ธานี-นครศรีธรรมราช

-นครพนม-นครศรีธรรมราช

ทางอากาศ

-ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช

-การบินไทยสมายล์

-นกแอร์

-ไทยแอร์เอเชีย

-ไทยไลอ้อนแอร์

-ไทยเวียดเจ็ทแอร์

-ท่าอากาศยานกองทัพภาคที่ 4

-กองทัพบก

-ศูนย์ขนส่งทางอากาศ

-บริษัท เชฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด

สถานที่สำคัญ

-อนุสาวรีย์วีรไทย

-หมู่บ้านดินเผา บ้านท่าเตียน

-หมู่บ้านดินเผา บ้านศาลาบางปู

-หมู่บ้านดินเผา บ้านปาพยิง

-หนองช้างตาย

-หนองพลายดำ

-หนองมัด

-อุโบสถเก่า วัดไพศาลสถิตย์

-ปากน้ำปากพูน

-เจดีย์ศรีรัตนธัช วัดมะม่วงทอง

-พิพิธภัณฑ์ชุมชนตำบลปากพูน วัดมะม่วงทอง

-พระธาตุเจดีย์พุทธเมตตาโพธิปักขิยธรรม วัดป่าศรีธรรมาราม

-มณฑปพระครูวิสุทธิจารี (กล่ำ ถาวโร) วัดวิสุทธิยาราม

-พิพิธภัณฑ์วีรไทยเฉลิมพระเกียรติพระชนมายุ 72 พรรษา

-สนามกอล์ฟค่ายวชิราวุธ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน ยังไม่ปรากฏให้เห็นว่าผู้ใดศึกษาหัวข้อเรื่องนี้ไว้มีเพียงผลการศึกษาการวิจัยเกี่ยวข้องใกล้เคียงกันซึ่งมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการบริหารงานซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและสรุปไว้ดังนี้

ธัณเทพ ภู่จำศิลป์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45” ผลการวิจัยพบว่า: 1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้าน อัตถจริยา อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย45 ที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) มีข้อเสนอแนะ 1) ด้านทาน หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไรเต็มใจช่วย ยกเว้นเรื่องที่ผิด เสียสละเวลาส่วนตัวสอนงานและให้ความรู้ให้แก่พนักงาน และเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านปิยวาจา การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อมเพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านอัตถจริยา ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ 4) ด้านสมานัตตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ

ชมัยพร มีทวี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงาน ช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”ผลการวิจัยพบว่า: 1) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก ด้านอาคารสถานที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจเต็มใจให้บริการมากยิ่งขึ้น

กรีฑา คงพยัคฆ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า:1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน ด้านสมานัตตตาและด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดีอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดีควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา

สุวันนา คำบุศย์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” ผลการวิจัยพบว่า: 1) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้และ 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหา ต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการมากยิ่งขึ้น

ปทิตตา เพ็งพล (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังควัตถุ 4 ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลวิจัยพบว่า: 1) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติต่อประชาชน ด้านการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและด้านการปฏิบัติต่อตนเอง ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้และ 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรตระหนักรู้ว่าตำแหน่งเป็นเพียงกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติเท่านั้นมิได้มีฐานะเหนือกว่าหรือด้อยกว่าคนอื่นแต่อย่างใด ควรประพฤติปฏิบัติตนเป็นกัลยามิตรกับเพื่อนร่วมงานให้มากยิ่งขึ้นและควรประพฤติปฏิบัติจนประชาชนเห็นและยอมรับในความรู้ความสามารถเป็นที่ประจักษ์

วิสิทธิ์ ขจรภพ (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า1) การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ความส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการเพื่อบุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้นไปควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา)ในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น

พระวิศรุต ฐิตโสภโณ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า 1) ผลการศึกษา พระภิกษุสงฆ์มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้ 1) ด้านทาน อยู่ในระดับมาก 2) ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก 4) ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบ พระภิกษุสงฆ์มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมไม่แตกต่างกัน พระภิกษุสงฆ์ ที่มีอายุและระดับการศึกษาทางธรรม ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ยกเว้นพระภิกษุสงฆ์ที่มีพรรษาและระยะเวลาที่จำพรรษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านที่ 2 ปิยวาจา และด้านที่ 3 อัตถจริยา แตกต่างกัน พระภิกษุสงฆ์ที่มีระดับการศึกษาทางโลก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านที่ 2 ปิยวาจา และด้านที่ 4 สมานัตตตา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางที่ได้จากการสัมภาษณ์พระสังฆาธิการ เห็นว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ที่สอดคล้องกับกิจการคณะสงฆ์ 6 ด้าน ด้านทาน พระสังฆาธิการเน้นการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในด้านการพัฒนา ด้านปิยวาจา เน้นการพูดเพื่อทำความเข้าใจ ระหว่างประชาชนในด้านการพัฒนาชุมชน

ด้านอัตถจริยา เน้นการพัฒนาด้านสาธารณะ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านสมานัตตตา เน้นการวางตัวเป็นกลาง ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนา

สมเกียรติ ดวงศิริ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู” ผลการวิจัยพบว่า: 1) นโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุดได้แก่ ด้านสมานัตตตา: การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้านทาน: การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความรู้และคำแนะนำและด้านปิยวาจา: พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ข้อเสนอแนะต่อนโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกรวดเร็วทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสาร เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78

ขวัญใจ เสือใหญ่ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้ปกครองมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านอัตถจริยา ($\bar{X}$ = 4.32) ด้านทาน ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านปิยวาจา ($\bar{X}$ = 4.27) และด้านสมานัตตตา ($\bar{X}$ = 4.20) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

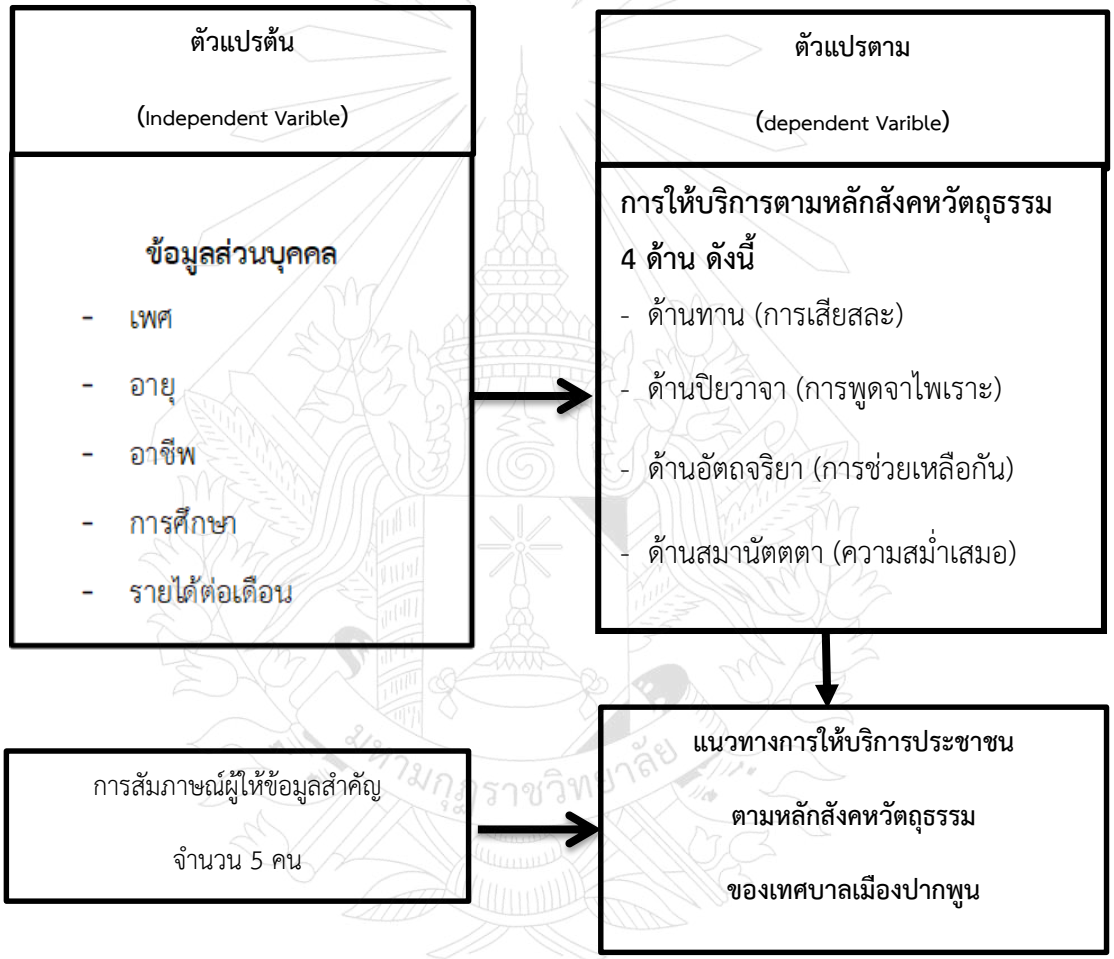
สรุปได้ว่า จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า พระพุทธศาสนาเกิดขึ้นมานานในระยะกว่า 2,600 ปี เป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าทำไมพุทธศาสนาจึงมีความเข้มแข็งยั่งยืนมาจนถึงปัจจุบัน หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นเสมือนยานพาหนะที่จะนำมนุษย์ไปสู่ความสุขความเจริญ สังคมของมนุษย์ประกอบขึ้นด้วยบุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกันมีทั้งคนดีและคนไม่ดี ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยธรรมเป็นเครื่องยึดเหนียวบุคคลแต่ละคนให้ มีความผูกพันกัน เพื่อสังคมจะได้ดำรงอยู่ในความสงบ และได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น พระพุทธองค์ทรงชี้แนะไว้ว่าถ้าสังคมใดปราศจากสังคหวัตถุธรรมแล้ว สังคมนั้นก็จะมีแต่ความยุ่งเหยิง ไร้สันติสุข ด้วยเหตุดังกล่าว

หลักสังคหวัตถุธรรมจึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคล ให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นตัวแบบแผนในการดำเนินชีวิตก็เป็นหลักธรรมอันหนึ่งที่เหมาะสำหรับกับ การปกครองดูแลคนหมู่มาก เพราะเป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจคน ประสานให้เกิดความสามัคคีเป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกัน ดังนั้นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมนั้นมาใช้ในการให้บริการประชาชนเป็นจะประโยชน์ทั้งต่อประชาชนที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากใช้บริการหน่วยงานของรัฐ องค์กรที่นำหลักธรรมไปใช้ก็จะได้รับประโยชน์ในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและหากทุกภาคส่วนได้นำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ก็ย่อมส่งผลดีต่อทุกระดับของสังคม



2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด และแนวทางการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในพระไตรปิฎก (องฺ จตุกฺก.(ไทย) 2/256/630) สังคหสูตร 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา โดยพิจารณาแนวคิดการวิจัย ดังนี้ ซึ่งการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มาเป็นกรอบแนวคิดของการให้บริการประชาชนหลักสังคหวัตถุธรรม ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ” การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth in terview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 32,398 คน (จำนวนประชากร ตามฐานข้อมูลประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564)

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสุตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 32,398 คน โดยมีสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

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

$$n = \frac{32,398}{1+32,398\ (0.05)^2}$$

$$= \frac{32,398}{1+81}$$

$$= \frac{32,398}{82}$$

$$= 395.09$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = **395 คน**

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 32,398 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 95% หรือ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรคำนวณของ “ทาโร่ ยามาเน่” (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 395 คน ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อหมู่บ้าน	ขนาดประชากร	nN_1/N	ขนาดตัวอย่าง
1. บ้านท่าแพ	7,172	395×7,172/32,398	87
2. บ้านดอนทะเล	1,348	395×1348/32,398	16
3. บ้านสักงาม	1,014	395×1,014/32,398	13
4. บ้านห้วยไทร	2,058	395×2,058/32,398	26
5. บ้านสวนจันทร์	11,212	395×11,212/32,398	137
6. บ้านท่าเตียน	1,206	395×1,206/32,398	15
7. บ้านบ่อโพธิ์	1,177	395×1,177/32,398	15
8. บ้านปากพูน	2,348	395×2,348/32,398	28

ชื่อหมู่บ้าน	ขนาดประชากร	nN_1/N	ขนาดตัวอย่าง
9. บ้านตลาดพฤหัส	1,513	395×1,513/32,398	18
10. บ้านศาลาบางปู	1,471	395×1,471/32,398	17
11. บ้านปากพยิง	1,407	395×1,407/32,398	17
12. บ้านปากน้ำเก่า	472	395×472/32,398	6
รวม	**32,398**		**395**

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ (ผู้บริหาร)	นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน
2. ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ (ผู้ให้บริการ)	ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน
3. นางสาระภี ศรีพร (ผู้ให้บริการ)	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. นางกระจาย ชวาสิทธิ์ (ผู้รับบริการ)	ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4
5. พระปลัดสุริยา อาภาโค (ผู้รับบริการ)	เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต)

3.2 เทคนิค วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมีเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้แก่ โดยการสุ่ม (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2549, หน้า 58) วิธีการคือ สุ่มประชากรแต่ละครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังละ 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชากร จำนวน 395 คน

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคจากการเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกจากผู้มีความรู้ความสามารถ จำนวน 5 รูป/คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะ ขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ลักษณะของเครื่องมือ

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามโดยให้เลือกตอบมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ประการ คือ 1) ทาน คือ การเสียสละ 2) ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ 3) อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน และ4) สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง การให้บริการประชาชนประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง การให้บริการประชาชนประชาชนอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 3 หมายถึง การให้บริการประชาชนประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง การให้บริการประชาชนประชาชนอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1 หมายถึง การให้บริการประชาชนประชาชนอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สำหรับการวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (positive item) ที่สร้างขึ้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีลักษณะเป็นปลายเปิดให้เลือกตอบโดยเสรี

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดจุดหมายและกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม

2) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

3) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

4) สร้างเครื่องมือการวิจัย

5) นำเครื่องมือการวิจัยที่สร้างเสร็จ เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมงานวิจัยทำการตรวจสอบ และเสนอแนะ

6) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมงานวิจัย

7) นำเครื่องมือการวิจัยที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 1

8) ขอหนังสือรับรอง จริยธรรมในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์

9) นำเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถามไปปรับปรุง แก้ไข

10) ขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

11) ปรับปรุง แก้ไขเครื่องมือตามที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม

12) ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ได้ค่า IOC น้อยกว่า 0.5 โดยผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8

8) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัย และนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมงานวิจัย เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์เครื่องมือการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตศรีธรรมโศกราช ถึง นายกเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามบ้านต่าง ๆ ที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังและรับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด จำนวน 395 ชุด

3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเดินทางไปเก็บข้อมูลตามวัน เวลา ที่นัดหมายไว้ สถานที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพำนักอาศัยอยู่ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจดบันทึกเป็นเอกสาร บันทึกโดยเครื่องอัดเสียง และบันทึกภาพ เมื่อได้รับอนุญาต

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

(2) วิเคราะห์ข้อมูลการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยการแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามใช้เกณฑ์แปลความหมายของเบสท์ (Best) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลผลเป็น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลผลเป็น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลผลเป็น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลผลเป็น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลผลเป็น น้อยที่สุด

(3) วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสนทนาที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท (Content analysis technique)

3.6.2 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามด้วยการพรรณนาบรรยายความข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติและสูตรการคำนวณค่าทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

3.7.1 หาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 205) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนรวมทั้งฉบับ

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละ (Percentage) จากสูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 217) ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 219) ดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 223) ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนทั้งหมด

$\left(\sum X\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน ขนาดของประชากร

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Method) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 395 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 395 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

(n = 395)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	208	52.66
หญิง	187	47.34
รวม	**395**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34

ตารางที่ 4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

(n = 395)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
อายุ 18 – 24 ปี	75	18.99
อายุ 25 – 44 ปี	152	38.48
อายุ 45 – 64 ปี	53	13.42
65 ปีขึ้นไป	115	29.11
รวม	**395**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 25–44 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.48 รองลงมา อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 อายุ 18–24 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และอายุ 45–64 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.42

ตารางที่ 4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

(n = 395)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว	51	12.91
รับราชการ	97	24.56
เกษตรกรรม	143	36.20
รับจ้างทั่วไปและอื่น ๆ	104	26.33
รวม	**395**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไปและอื่นๆ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 อาชีพรับราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.91 และอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16

ตารางที่ 4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

(n = 395)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ประถมศึกษา	6	1.52
มัธยมศึกษา	241	61.01
ปริญญาตรี	121	30.63
สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.84
รวม	**395**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 61.01 รองลงมา มีการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.63 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และมีการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52

ตารางที่ 4.1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 395)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	43	10.89
10,001 – 15,000 บาท	179	45.31
15,001 – 20,000 บาท	123	31.14
20,001 บาทขึ้นไป	50	12.66
รวม		**100.00**

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001–15,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001–20,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89

4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน **(S.D.)** และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม 4 ด้าน

(n = 395)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการประชาชน ด้านทาน (คือ การเสียสละ)	4.48	0.22	มาก
2	การให้บริการประชาชน ด้านปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ)	4.45	0.24	มาก
3	การให้บริการประชาชน ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)	4.50	0.23	มาก
4	การให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)	4.48	0.22	มาก
	โดยรวม	**4.48**	**0.16**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.16) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50 , S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้าน ปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ)

(n = 395)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน (คือ การเสียสละ)	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด	4.71	0.45	มากที่สุด
2	เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด	4.35	0.48	มาก
3	เทศบาลมีการใช้สื่อสารสนเทศ เพื่อแจ้งเหตุด่วนและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มากน้อย เพียงใด	4.45	0.50	มาก
4	เทศบาลมีการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ มากน้อย เพียงใด	4.42	0.51	มาก
5	เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด	4.49	0.56	มาก
	โดยรวม	**4.48**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 5 ที่ว่า เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูนจังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)

(n = 395)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ)	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชน ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน มากน้อย เพียงใด	4.38	0.49	มาก
2	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ มากน้อย เพียงใด	4.43	0.56	มาก
3	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำเป็นประโยชน์และเป็นกันเองกับประชาชน มากน้อย เพียงใด	4.45	0.50	มาก
4	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มากน้อย เพียงใด	4.51	0.59	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาและมีความนุ่มนวลชวนฟัง มากน้อย เพียงใด	4.45	0.53	มาก
	โดยรวม	**4.45**	**0.24**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชน ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)

(n = 395)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด	4.59	0.50	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด	4.39	0.49	มาก
3	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มากน้อย เพียงใด	4.53	0.50	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มากน้อย เพียงใด	4.48	0.50	มาก
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่โดยเน้นประโยชน์ส่วนรวม มากน้อย เพียงใด	4.50	0.55	มาก
	โดยรวม	**4.50**	**0.23**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชน ทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 3 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)

(n = 395)

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบหน้าที่ มากน้อย เพียงใด	4.46	0.51	มาก
2	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมุ่งเน้นในการบริการ ให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มากน้อย เพียงใด	4.47	0.50	มาก
3	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง มากน้อย เพียงใด	4.44	0.55	มาก
4	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ มากน้อย เพียงใด	4.56	0.50	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มากน้อย เพียงใด	4.47	0.50	มาก
	โดยรวม	**4.48**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 3 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้ง ไม่มีอคติลำเอียง มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบหน้าที่ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	สรุปข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรปรับปรุงการบริการเพื่อลดปัญหาต่างๆ ภายในชุมชน เช่น บริการทำหมันสุนัขและแมวจรจัด รวมถึงฉีดวัคซีนป้องกันให้แก่สัตว์ ให้แก่ชุมชน วัด โรงเรียน เป็นประจำ สม่ำเสมอ	26
2	ควรทำบัตรคิวและเวลาบริการในแต่ละลำดับว่า บริการนี้ใช้เวลาเท่าไหร่ กรณีที่ผู้ใช้บริการมีกิจธุระอื่น สามารถไปทำงานอื่นก่อนถึงลำดับของตนได้	15
3	เทศบาลควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชน เช่น การให้ความรู้ในด้านกฎหมาย และด้านการเมืองกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจถึงข้อจำกัดในการให้บริการ	19
4	เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามข้อสงสัยผ่านทางแอปพลิเคชันหรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว สม่ำเสมอ	25
5	เจ้าหน้าที่เทศบาลควรแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในส่วนที่ไม่กระทบต่อองค์กร ได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องรอขั้นตอนการแก้ปัญหาจากผู้บริหาร	34
6	เจ้าหน้าที่เทศบาลผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ ควรแก้ปัญหาความทุกข์ของประชาชนที่เกิดใกล้เคียงกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ไม่ต้องรอคำสั่งจากฝ่ายบริหาร สามารถรายงานภายหลังได้	27
7	เจ้าหน้าที่เทศบาลควรช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนหากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล	35
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่องานบริการในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ	28
9	การประชาสัมพันธ์เฉพาะทาง เช่น การจ่ายภาษี การแจ้งเกิด การแจ้งตาย ไม่ว่าจะเป็นออฟไลน์ หรือออนไลน์ เช่น ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน	31
10	เทศบาลควรจัดระเบียบการให้บริการลดหย่อนกฎเกณฑ์ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้า เพื่อการบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น	26

4.3 สรุปปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ด้านการให้บริการประชาชน ด้านทาน (คือ การเสียสละ)

(1.1) เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

(1.2) เทศบาลให้บริการคุมกำเนิดสัตว์ไร้บ้านรวมถึงฉีดวัคซีนป้องกันให้แก่สัตว์ภายในชุมชนน้อยเกินไป เห็นควรเพิ่มรอบการให้บริการให้มากขึ้น

(1.3) เจ้าหน้าที่เทศบาลผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ สามารถแก้ไขที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ ไม่ต้องรอคำสั่งจากฝ่ายบริหาร สามารถรายงานภายหลังได้ หากมีเหตุผลจำเป็น

2) ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)

(2.1) ในการติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ

(2.2) การให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบันเจ้าเทศบาลควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชน เช่น การให้ความรู้ในด้านกฎหมาย และด้านการเมืองกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจถึงข้อจำกัดในการให้บริการ

(2.3) การตอบข้อซักถามของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์มีความล่าช้า เจ้าหน้าที่เทศบาลควรมีมาตรฐานการตอบคำถามข้อสงสัยออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชันหรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว สม่ำเสมอ

3) ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)

(3.1) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ควรความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

(3.2) ขั้นตอนในการขอรับบริการของเทศบาลมีความซับซ้อน เทศบาลควรลดขั้นตอนและระเบียบที่ไม่จำเป็น เพื่อให้บริการได้รวดเร็ว

(3.3) เทศบาลให้บริการไม่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้รับบริการ เทศบาลควรช่วยติดต่อประสานงานหรือแนะนำแนวทางแก้ปัญหาหากบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล

4) ด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)

(4.1) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยได้แบ่งผู้ทรงคุณวุฒิออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ผู้บริหารองค์กร 1 ท่าน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน 2 ท่าน 3) ประชาชนผู้รับบริการ 2 ท่าน ได้สัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย

ตารางที่ 4.8 รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ที่	ชื่อ	ตำแหน่ง	วันสัมภาษณ์
1	นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ (ผู้บริหาร)	นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน	22 ก.พ.2566
2	ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ (ผู้ให้บริหาร)	ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน	20 ก.พ.2566
3	นางสาระภี ศรีพร (ผู้ให้บริการ)	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	21 ก.พ.2566
4	นางกระจาย ชวาสิทธิ์ (ผู้รับบริการ)	ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4	20 ก.พ.2566
5	พระปลัดสุริยา อาภาโค (ผู้รับบริการ)	เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต)	19 ก.พ.2566

ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 แนวการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 การให้บริการประชาชนด้านทาน คือ การเสียสละ ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริการประชาชนเป็นการบริการสาธารณะ เป็นเรื่องของสถานที่ บุคลากร เครื่องไม้เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่นี่เราเน้นบริการด้วยน้ำใจ มีสโลแกนว่า “ไปด้วยน้ำตาต้องกลับมาด้วยรอยยิ้ม” สิ่งที่สำคัญที่สุดที่เล็งเห็นคือ ผู้ใช้บริการคือผู้มีความทุกข์ ผู้ใช้บริการคือผู้ที่อยู่ในภาวะความทุกข์ เราจึงให้ทานปัจจุบันกับอนาคต เป็นทานดิจิตอล ที่นี่มีสมาร์ทซิตี้ในเรื่องการให้บริการ ประชาชนทุกคนไม่ต้องมาที่นี่ก็ได้ คำร้องต่าง ๆ อยู่ที่บ้านก็สามารถทำได้ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ออฟฟิเชียล มีการอนุมัติผ่านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จัดเป็นทานในยุคโลกาภิวัตน์ในเรื่องของการให้บริการเรื่องสถานที่ ยุคปัจจุบันนี้ไม่ใช่เพียงสถานที่ แต่พูดกันถึงเครื่องไม้เครื่องมือที่เอื้อกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตอนนี้เรามีความพร้อมอยู่แล้ว แต่ตอนนี้เราออกแบบบริการเพื่อการเข้าถึงบริการทุกช่องทาง

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ทางด้านทาน คือ การเสียสละ ขณะนี้เทศบาลเมืองปากพูนได้พัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการมีส่วนร่วม วิเคราะห์ทุนของเทศบาลทั้งภายใน ภายนอกในเรื่องของการเสียสละ เป้าหมายก็เพื่อประชาชนที่มาติดต่อได้เข้าถึงบริการ ลำดับแรก คือ เทศบาลได้เตรียมในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานของการบริการประชาชนตามหลักของ 4 M คือ M ที่1 คือคน เทศบาลได้เตรียมบุคลากรรองรับความเปลี่ยนแปลง M ที่2 คือ เงิน (Money) จัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสมาร์ตซิตี้ ยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องผ่านทวิตเตอร์ ไลน์ เฟซบุ๊คต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการทำสำนักงาน เอาระบบทางการเงินมาใช้ เช่น ระบบบัตรคิว จุดประชาสัมพันธ์ เรื่องของการดูแลความสะอาดห้องน้ำสุขภัณฑ์ ในการที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ แต่ในขณะนี้ยังมีอีกหลายส่วนที่ต้องปรับปรุง เช่น การให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าไหร่ เพื่อให้ประชาชนได้ไปทำธุระอื่นก่อนถึงคิวตน

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการด้านทาน คือ การเสียสละ เรื่องความพร้อมในที่นี้หมายถึง บุคลากรที่จะให้บริการซึ่งจะต้องมีความพร้อม ทั้งในเรื่องของศักยภาพความรู้ความสามารถต้องเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการที่สามารถจะเข้าถึงบริการได้ในทุกด้าน โดยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมและเพียงพอ เพราะว่าหากดูจากวิจัยนี้จะมองดูจากมุมของคนที่ช่วยตัวเองได้ แต่ผู้พูดคิดว่าคนที่ช่วยตัวเองได้เราก็จัดเตรียมความพร้อมในการบริการไว้ให้เพียงพอ แต่อีกส่วนหนึ่งที่เรามองคือประชาชนที่มาใช้บริการที่ไม่ได้อยู่ในภาวะที่ปกติ ซึ่งเราก็ต้องเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้เหล่านี้ไว้รองรับ อาจจะต้องเป็นรถเข็น ไม้เท้าค้ำยัน การให้บริการที่ไม่มีข้อจำกัด รวมไปถึงการใช้สารสนเทศในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ค ไลน์ โทรศัพท์ เพื่อการสื่อสารกับระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ หรือแม้แต่การสื่อสารผ่านบุคคล ข้อจำกัดก็มีบ้าง เช่น เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผ่านไลน์ เฟซบุ๊คอาจตอบไม่ทันใจ เพราะผู้ใช้บริการเยอะ

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าการให้บริการเทศบาลเมืองปากพูน ตอนนี้เป็นการให้บริการที่ประชาชนได้เข้าถึงสิทธิได้ง่ายกว่าสมัยก่อน เทศบาลเปิดให้ชาวบ้านได้มีการพูดคุย สอบถาม ซักถามในข้อสงสัยในเวลาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนสามารถที่จะโทรศัพท์มาแจ้ง ไม่จำเป็นต้องมาด้วยตนเอง สามารถขอคำปรึกษา พูดคุย แจ้งแหตุความต้องการของชาวบ้านได้เต็มที่ การตอบสนองต่อการช่วยเหลือแบ่งเบาความทุกข์ด้านบริการก็รวดเร็ว หากมีการต้องรอก็มีการแจ้งนัดหมายในการให้บริการอย่างเป็นระบบ อาจมีปัญหาของการให้บริการบ้าง เช่น การให้บริการบุคคลผู้มีข้อจำกัดทางร่างกาย

เช่น หูตึง สายตาฝ้าฟาง มีโรคประจำตัวที่ทำให้ยืนรอนั่งรอนานไม่ได้ แต่ก็มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดจากการรับฟังผลตอบรับของผู้ใช้บริการ

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ในฐานะที่เป็นเจ้าคณะปกครองพระสังฆาธิการในเขตตำบลปากพูน มีการเข้าไปติดต่อเรื่องเอกสารที่เทศบาลเมืองปากพูนอยู่บ้าง ทานในความหมายของพระพุทธศาสนา คือ การให้การช่วยเหลือ แบ่งปัน จุนเจือแสดงน้ำใจไมตรีจิต เสียสละประโยชน์ต่อผู้รับบริการก็คือประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูนเรื่องของเอกสารก็ดี ข้อร้องเรียน เรื่องของการประสานงานต่างๆกับเจ้าหน้าที่อันจะต้องช่วยเหลือแบ่งเบาปัญหาภาระ ความทุกข์ เป็นต้น ประการต่อมา ทานในทางโลก คือ การทำหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นการกระทำจากเบื้องบนลงมาเบื้องล่าง กล่าวคือ เบื้องบนคือผู้บริหาร มีหน้าที่ในการให้นโยบายการปฏิบัติงาน เพื่อตอบโจทย์คือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้แก่เบื้องล่างคือเจ้าหน้าที่ผู้รับสนองนโยบาย ส่งผลตอบรับนโยบายการปฏิบัติงานผ่านการตอบรับของประชาชนอาจมีปัญหาเรื่องสถานที่อยู่บ้าง เช่น หากมีประชาชนมาใช้บริการมาก เทศบาลไม่มีที่รองรับผู้ใช้บริการ ไม่มีจุดรองรับเฉพาะทาง เช่น จุดให้นมบุตรของแม่ลูกอ่อน ดังนั้นการให้บริการจะเป็นสิ่งที่มองข้ามเรื่องสถานที่ไม่ได้

สรุปได้ว่า การให้บริการตามหลักทาน คือการเสียสละนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่เบื้องบนคือผู้บริหารที่จะต้องเสียสละแรงกายแรงใจในการวางแผนนโยบายออกแบบการบริการ ใช้สอยทรัพยากร เทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือและบุคลากรให้ได้ศักยภาพเพื่อให้การให้บริการประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในยุคแห่งสังคมสมัยใหม่ มีความรวดเร็วไม่มีความจำกัดเรื่องสถานที่ให้บริการ หมายความว่า อยู่ที่บ้านก็สามารถที่จะใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถตอบสนองนโยบายการให้บริการของผู้บริหาร ต้องมีพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นๆ รวมทั้งต้องพัฒนาบุคลิกภาพสังเกตข้อดี ข้อเสียของตน รวมถึงระบบการให้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข การแก้ปัญหาอันเกิดจากปัจจัยคือช่วงเวลาสถานการณ์บังคับให้ผ่านพ้นไปด้วยดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ

1.2 แนวทางการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูนเน้นย้ำอยู่เสมอในเรื่องปิยวาจา บุคลากรต้องพร้อมบริการด้วย วจนภาษาและอวจนภาษา ต้องให้บริการโดยมีปิยวาจาและกิริยามารยาทด้วย จะสอนลูกน้องอยู่เสมอว่า องค์ประกอบของการสื่อสารมีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้ส่งสาส์น 2) ผู้รับสาส์น 3) สาส์น ฉะนั้นการพูดเป็นเรื่องที่สำคัญ ให้ความสำคัญกับคำพูดของผู้ให้บริการ ยกตัวอย่างปรัชญาของมหาตมะ คานธีที่ว่า “ประชาชนเขาไม่ได้มารบกวนเวลาของเรา” และบอก

ลูกน้องว่า “อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย” ปิยวาจาจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ดี ความเป็นรู้สึกเป็นกันเองและเพราะด้วยปิยวาจาเพียงคำแรกสามารถลดความทุกข์ได้ทันที อันนี้ก็เป็นประเด็นที่ได้ให้ความสำคัญ ถ้าหากว่าเกิดความขัดแย้งจากการใช้วาจาระหว่างผู้ให้บริการของกับผู้รับบริการคือประชาชน อันนี้ถือโทษทางวินัยร้ายแรงของเทศบาลเมืองปากพูน

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ เป็นหลักทั่วไปได้รับปลูกฝังจากครอบครัวก็ดี สถาบันการศึกษา นำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เป็นจรรยาบรรณหลักของข้าราชการทุกคนที่พึงประสงค์ ขณะนี้เทศบาลเมืองปากพูนกระทำอยู่ 3 ขั้นตอน อันดับแรก เรื่องของการพูดจาในการให้บริการ เทศบาลจัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกเดือน เน้นย้ำการใช้วาจาที่สุภาพ ถือว่าพี่น้องประชาชนเป็นคนสำคัญ อบรมพนักงานซึ่งเมื่อก่อนมีหลายคนใช้กิริยาไม่สุภาพแสดงความเป็นกันเองมากจนเกินไป จนมีเสียงสะท้อนจากประชาชนกลายเป็นว่าพนักงานไม่รู้กาลเทศะ จึงได้นำเสียงสะท้อนเหล่านั้นมาปรับปรุง ข้อกำหนดในการใช้วาจาที่สุภาพ แม้แต่ในภายในระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลจะใช้คำว่า “ครอบครัว” บริหารเป็นครอบครัว เพราะฉะนั้น การพูดจาเป็นประเด็นหลักในเรื่องของการสื่อสารที่จะต้องปรับปรุง ติดตามผลอยู่ตลอดซึ่งก็ได้ผลดีขึ้น ประการสำคัญคือการให้ความรู้แก่ประชาชนทันที เช่น การมาติดต่อใช้บริการต้องให้ความรู้ให้จบกระบวนการด้วยการใช้จุดสอบถามการใช้บริการหรือเคาน์เตอร์ เซอร์วิส (Counter Service) ประชาชนมารับบริการสามารถบอกได้ทันทีว่าบริการนี้อยู่จุดไหน เพราะประชาชนบางคนก็ไม่มีความเข้าใจ ถ้ามีการชี้แจงการอธิบาย ย่อมสร้างความประทับใจ

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนโยบายของผู้บริหารด้วย พร้อมของบุคลากรด้านสาธารณสุขมีอยู่แล้วโดยพื้นฐาน ซึ่งจะให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยสโลแกนที่ว่า “ถ้ามาด้วยน้ำตา กลับไปก็ต้องได้รอยยิ้มกลับไป” อย่างน้อยให้บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำ เพราะความเป็นชุมชนจะมีความใกล้ชิด ความคุ้นเคย ความเป็นกันเองในการทักทายมีความเรียบง่าย การให้คำแนะนำโดยดูความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ซึ่งเราก็ต้องดูในสิ่งที่เหมาะสมกับสภาวะครอบครัว นอกจากคำแนะนำ สิ่งใดที่สามารถเกื้อหนุนได้ก็จะไปเสริมในส่วนนั้น การตอบข้อสงสัยผ่านทางระบบสื่อสารสารสนเทศ เช่น ระบบไลน์ เฟซบุ๊คเพจในส่วนของเมสเซ็นเจอร์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตอบข้อสงสัยแม้แต่งานบริการก็จะตอบไปหรือโทรศัพท์มาสอบถาม ก็จะตอบคำถามจนคลายข้อสงสัย และยุคใหม่นี้เราใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ คือ กูเกิ้ลฟอร์ม เช่น การแสดงความคิดเห็นส่วนการให้บริการว่า พอใจ ไม่พอใจ ผ่านทางระบบไลน์ทางการของเทศบาล ซึ่งมีให้เลือกว่า จะแจ้งเป็นข้อความหรือจะโทรมาแจ้งได้ตามความสะดวก หากไม่พึงพอใจในการให้บริการ อีกอย่างคือการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยให้มองถึง

จิตใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการอธิบายก็เป็นไปในทางที่ถูก แต่สภาวะของผู้ฟังในขณะนั้นอาจไม่พร้อมด้วยอาการป่วย ก็ต้องรอความพร้อมของผู้ฟังในส่วนนี้ สำคัญคือการบริการด้วยไมตรีจิต

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ปิยวาจา การพูดจาไพเราะ ผู้บริหารเป็นผู้พูดจาดีอยู่แล้ว เป็นผู้มีเหตุมีผล บริการชาวบ้านไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย หรือด้านให้การช่วยเหลือ นายกจะเป็นผู้พูดทำความเข้าใจไม่ว่าจะกับเจ้าหน้าที่หรือกับประชาชน ได้เข้าใจในหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องและการสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชนได้ง่าย ตอบโจทย์ชาวบ้านได้ดี นโยบายที่ออกมาก็ดี เพราะเป็นคนมีวิสัยทัศน์ เจ้าหน้าที่เทศบาลเปรียบเทียบกับเมื่อก่อน ตอนนี้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดีกว่าเมื่อก่อนมาก อาจมีข้อจำกัดในการสื่อสารกับบุคคลพิการ ทุพพลภาพบ้างการด้านให้บริการพูดคุยซักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปที่เทศบาลจะมีคนต้อนรับ ซักถามตลอดว่ามาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด จะมีเจ้าหน้าที่คอยบริการ

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการที่สำคัญที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างสองฝ่ายอันได้แก่ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเหตุนี้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากพูนจะทำได้คือการสอบถามความต้องการของประชาชน เช่น “ท่านมีธุระอะไร” หรือ “ท่านต้องการติดต่อสอบถามในเรื่องใด” ด้วยการพูดจากันเพียงเท่านี้ก็ทำให้งานบริการสามารถขับเคลื่อนไปได้ ด้วยเหตุนี้ ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ เปรียบดังกระจกสะท้อนสะท้อนทั้งตัวบุคคล เช่น ผู้บริหารองค์กร เจ้าหน้าที่ สะท้อนอีกอย่างคือ สะท้อนภาพลักษณ์องค์กร เพราะการใช้วาจาที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้มีความเข้าใจกันเป็นอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ อีกอย่างที่สำคัญ คือ วุฒิภาวะทางอารมณ์ในการตั้งรับสิ่งที่มากระทบใจ คือ การรองรับอารมณ์ของผู้รับบริการที่อาจมีความไม่พอใจในการให้บริการหรือการบริการรีบเร่งจนเกินไป อาจทำให้การพูดจาอาจไม่มีความนุ่มนวลทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการได้ การสามารถตั้งรับกับสภาวะทางอารมณ์เหล่านี้ได้ย่อมส่งผลดีต่อการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ บุคลากรต้องพร้อมบริการด้วยการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันสองฝ่ายคือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นหลักทั่วไปได้รับปลูกฝังจากครอบครัว นำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เป็นจรรยาบรรณหลักของข้าราชการทุกคนที่พึงประสงค์ เป็นนโยบายของผู้บริหารการที่ผู้ให้บบริการพูดคุยซักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปรับบริการมีคนต้อนรับ ถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด แม้อย่างน้อยให้บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำ จุดประชาสัมพันธ์สอบถามให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงความสงสัยในการทำเอกสารอำนวยความสะดวกคลายข้อสงสัยและเตรียมเอกสารเพิ่มเติมได้ เพราะผลตอบรับด้านลบของประชาชนในยุคปัจจุบันสามารถทำลายภาพลักษณ์องค์กรให้เสียหายได้

1.3) แนวทางการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าการให้บริการด้านอัตถจริยา คือการช่วยเหลือกัน เทศบาลเมืองปากพูนมีนโยบายที่จะขับเคลื่อนสังคม สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน โดยแนวคิดผู้ปกครองหรือตัวแทนของชาวบ้านควรยืนอยู่ในน้ำ การยืนอยู่ในน้ำทำให้หัวของคนเสมอกัน เราจะวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อน จะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งมาหา ซึ่งจะเพิ่มความเดือดร้อนของเขาเข้าไปอีกระดับ เรื่องของความเดือดร้อนเราใช้ข้อมูล เครื่องไม้เครื่องมือ แม้กระทั่งคนที่หมอนัดแต่ไม่มีรถไปโรงพยาบาล รถพยาบาลที่นี่จะรับส่ง เมื่อได้รับการตรวจเสร็จรับส่งถึงบ้าน สิ่งนี้ก็มาจากการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ไม่จำเป็นต้องนั่งรถมาแจ้งที่นี่ แค่โทรศัพท์มาหรือบอกผ่านใครที่บ้านหรือแจ้งผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญเรามีคนกลุ่มหนึ่ง คือ อสม. ชมรมผู้สูงอายุ มีตัวแทนชาวบ้าน ช่วยในการสอดส่องดูแล ในเรื่องของความทุกข์ยากของประชาชนชาวปากพูน ที่ไม่สามารถบ่งบอกความทุกข์กับคนอื่นได้เลย อันนี้คือการขับเคลื่อนสังคมที่ไม่ทอดทิ้งกันมาเป็นปรัชญาในเรื่องอัตถจริยา และคนบางคนไม่มีโอกาสทางการเงิน สถานะทางเศรษฐกิจไม่ดี บางอย่างเราไม่จำเป็นต้องใช้เงิน เรามีธนาคารความดี จะมีสวัสดิการ เกิด แก่ เจ็บ ตาย การศึกษา ในบางคนเป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการตรงนี้ไม่จำเป็นต้องจ่ายเป็นเงิน เอาความดีไปใช้แทนได้ อันนี้คือการขับเคลื่อนสังคมที่เราทำอยู่

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การช่วยเหลือกัน หรืออัตถจริยา ในตำบลปากพูนเป็นสังคมแบบสังคมสวัสดิการ จะมีความเกี่ยวข้องกันของคนในองค์กรกับนอกองค์กร คือ ประชาชน เทศบาลเมืองปากพูนมีกองสวัสดิการสังคมด้านต่างๆ บุคคลเหล่านี้ ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา อันดับแรกเมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม เพราะประชาชนมีความแตกต่างกัน หากมีการไปพูดกันปากต่อปากย่อมทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรได้ ในขณะนี้เทศบาลเมืองปากพูนไม่เกิดเหตุการณ์นี้ เพราะว่าการเข้าถึงที่รวดเร็ว มีช่องทางที่จะดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยที่อยู่ภาวะพึ่งพิงและดูแลในส่วนของผู้พิการ ด้านการศึกษาจัดให้มีโรงเรียน 3 ภาษา โรงเรียนอนุบาลของเทศบาลมีภาษาจีน อังกฤษ ไทย ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงและไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ มีการตั้งชมรมผู้สูงอายุมีงบประมาณให้ชมรมบริหารจัดการกันเอง เทศบาลได้ให้งบประมาณได้ให้การเรียนรู้ ได้ร่วมคิดร่วมทำร่วมพัฒนาเทศบาลเป็นเพียงผู้สนับสนุนเท่านั้น

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การช่วยเหลือกัน หรืออัตถจริยา เทศบาลได้มีการจัดให้มีการจัดยืมกายอุปกรณ์ มีระบบคิวไม่เลือกการปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันมีการดูแลต่อเนื่อง ถ้าหากเป็นการบริการอะไรที่ต้องติดตาม ก็จะมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง คือไม่ได้ระบุว่า หากท่านมาด้วยสิทธิการรักษา เบิกได้ การบริการจะเป็นอีกระดับหนึ่ง ทุกคนที่มาใช้สิทธิ์เท่าเทียมกัน ยกเว้นในส่วน

ข้อจำกัดทางระเบียบ เช่นบุคคลที่มาใช้บริการสิทธิ์ของท่านไม่ได้อยู่ที่นี่ ในรูปแบบการให้บริการเราให้เท่าเทียมกัน แต่หากจำเป็นต้องเก็บค่ารักษาก็จะเป็นในส่วนรูปแบบของงาน ก็ต้องทำไปตามระเบียบ

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน เป็นสิ่งที่เทศบาลเมืองปากพูนได้จัดทำแทบจะครอบคลุมทุกด้าน การดูแลเรื่องของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยติดเตียง ในส่วนนนี้เทศบาลเน้นให้อสม. ลงพื้นที่ดูแลเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ ทุกครัวเรือนจะมีการแบ่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแล ยกตัวอย่างหมู่ที่ 4 มี 800 กว่าครัวเรือน อสม.จะต้องแบ่งครัวเรือนกันไปดูแล ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องรู้ว่าครัวเรือนนี้มีผู้สูงอายุหรือไม่ มีผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยติดเตียงไหม มีเด็กแรกเกิดหรือไม่ เป็นต้น เราสามารถรู้ได้หมด สามารถบริการได้ทุกเรื่อง เช่น มีอสม.ที่ทำหน้าที่อาสาสมัครดูแลผู้พิการ ลงพื้นที่ไปดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุ ก็มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ด้านเด็กแรกเกิดก็มีการดูแล เป็นต้น ซึ่งดูแลตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเสียชีวิต จึงถือได้ว่าการบริการด้านการสงเคราะห์ได้ให้ครบในทุกๆ ด้าน เช่น มีอุทกภัย ประชาชนเดือดร้อน เทศบาลและผู้ใหญ่ต้องเข้าไปช่วยกันดูแล ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน เป็นเรื่องโดยพื้นฐานของการให้บริการที่จะต้องมีความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติหน้าที่ เริ่มจากนโยบายจากผู้บริหารองค์กร มาจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับนโยบายมาปฏิบัติ ผู้ตัดสินว่าการให้บริการดีหรือไม่ ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือไม่ก็คือประชาชนมาผู้ใช้หรือรับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีที่สิ้นสุดไม่ว่าจะเป็นความต้องการ แม้เพิ่มช่องทางตอบสนองความต้องการมากเท่าใด ก็ยังมีความต้องการอย่างอื่นเพิ่มเติม ยิ่งในยุคสมัยปัจจุบันที่มีการสื่อสารแบบไร้สาย ไร้พรหมแดน การเพิ่มเติมช่องทางเครื่องมือ จะยิ่งทำให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้นไปอีก การพัฒนาตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ของผู้นำ ศึกษาข้อดี ข้อเสียของระบบงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขจะทำให้เข้าใจความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการด้านอัตถจริยา คือการช่วยเหลือกัน เป็นการขับเคลื่อนสังคมวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อน จะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งเข้าหา การแก้ไขเดือดร้อนโดยใช้ข้อมูล เครื่องไม้เครื่องมือ เมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม ซึ่งประชาชนมีความแตกต่างการเลือกปฏิบัติ ย่อมทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร การวางมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุมทั้งวัยของผู้ใช้บริการ สุขภาพผู้ใช้บริการ เพื่อความเสมอภาคกันในการให้และรับบริการ และปรับปรุงแนวทางการให้บริการ ตลอดจนถึงช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนหากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล เพราะประชาชนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

1.4) แนวทางการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ การบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพูนมีแนวคิดว่า “เราจะไม่ทำตัวเป็นฝนเดือนห้า ฟ้าเดือนหก” จะตกก็ตก จะผ่าก็ผ่า แต่เราต้องเป็นประดุจดวงอาทิตย์เช้าขึ้นมามีหน้าที่ขึ้น เย็นขึ้นมาก็มีหน้าที่ตกเป็นประจำ ๆ ไม่เพียงอาศัยความสม่ำเสมออย่างเดียว ความสม่ำเสมอจะดีได้เกิดขึ้นได้คงอยู่ได้ สมานัตตตา เราไม่ได้เป็นผู้กำหนดแต่เราใช้แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจ เพราะเวลาเขาขอใช้บริการรถพยาบาล เวลาใช้บริการเสร็จสามมารถให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมาร์ตซิตี้ตั้งแต่ต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการสาธารณะเพื่อให้คนอื่นเข้าถึง ณ ปัจจุบัน แม้เราให้บริการดีแค่ไหนหากเราสื่อสารกันไม่ถึง สื่อสารกันไม่เข้าใจ ด้วยอายุของผู้ใช้บริการ การไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี นี่คือข้อจำกัดในด้านความสม่ำเสมอ มันเป็นการยากที่จะการให้บริการสาธารณะจะให้ประโยชน์อย่างเต็มที่

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ เป็นในเรื่องของการเชื่อมโยง เป็นเรื่องของความยั่งยืนเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหากเราสงเคราะห์พี่น้องประชาชน ตามพรบ.เทศบาลหรือตามพรบ.กำหนดแผนการกระจายอำนาจหรือภารกิจหน้าที่ เชื่อมประสานกับทางส่วนราชการอื่น ถ้าทำแบบขาด ๆ หาย ๆ จะทำให้ไม่มีความยั่งยืน เทศบาลเมืองปากพูนใช้หลักการความสม่ำเสมอนี้ วิเคราะห์ทุนและศักยภาพของเทศบาลเมืองปากพูน เราใช้วิธีการสำรวจทำประชาคมที่สำคัญที่สุด คือทุกขั้นตอนประชาชนมีส่วนร่วม แผนที่ทุนและยุทธศาสตร์ เทศบาลเมืองปากพูนใช้แบบใหม่ ลงพื้นที่แต่ละหมู่บ้านว่า แต่ละหมู่บ้านมีต้นทุนอะไรบ้างเป็นทุนในเชิงบวกและทุนที่รอพัฒนา ข้อสำคัญคือมีกระบวนการสร้างจิตอาสา โดยขณะนี้มี อสม. กลุ่มดูแลผู้สูงอายุ การดูแลผู้พิการและกลุ่มกำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีจิตอาสาที่มาช่วยกัน เป้าหมายที่สำคัญก็คือ พี่น้องประชาชนในเขตเมืองปากพูนได้พัฒนาเป็นเมืองแห่งความสุข (Happiness City) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ หากเทศบาลสามารถจัดบริการของหน่วยงานได้ครอบคลุม มีมาตรฐานของหน่วยงาน บุคลากร สิ่งของ หากมีการพัฒนาไปได้เรื่อยๆ จนกว่าจะเป็นไปตามเกณฑ์หรือเกินกว่ามาตรฐาน เมื่อนั้นก็จะส่งผลกับประชาชนจะได้รับบริการที่ดี เข้าถึง เท่าเทียม ใกล้บ้าน เพราะการรับบริการใกล้บ้านก็จัดเป็นความสุขใจอย่างหนึ่งและเป็นความสะดวก เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ประชาชนทุกคนทุกระดับเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม เกิดประโยชน์มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่างๆ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งเทศบาลเมืองปากพูนจะมีการเก็บข้อมูล แม้แต่ข้อมูลค่าใช้จ่ายความเจ็บป่วยว่า เขาต้องใช้จ่ายเท่าไหร่ ที่ไหนบ้าง

หากเราสามารถอุดรูรั่วตรงนี้ได้ เม็ดเงินตรงนี้จะนำไปใช้ที่อื่นได้ สามารถลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ หากเราสามารถทำได้เต็มรูปแบบ

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอของการบริการของเทศบาลเป็นไปในทิศทางที่ดี ไม่ว่าจะเป็นจากด้านของผู้นำ การทำงานถ้าผู้บริหารเสมอภาคผู้ตามย่อมเสมอภาคด้วย ตามนโยบายของผู้นำหรือผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการดูแลการต้อนรับ การให้บริการสงเคราะห์ การรักษามาตรฐานบริการ ตลอดจนถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ การแสวงหาแนวทางพัฒนาการเข้าถึงบริการ เพื่อให้ครอบคลุมประชาชนมากที่สุด

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ การให้บริการควรมีความสม่ำเสมอ เช่น เวลาในการให้บริการที่แน่นอน เจ้าหน้าที่ควรมาก่อนเวลาทำงาน เพื่อจัดเตรียมงานรองรับการให้บริการ เพื่อการมาดูความเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน มิใช่มาตรงเวลาทำงาน ยุคโซเชียลมีเดียผลตอบรับ คำติชม ผลกระทบในด้านดีจะส่งผลเสียดีต่อองค์กรหากเป็นผลสะท้อนในด้านลบ ย่อมส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของทั้งองค์กร ผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรหากไม่ระมัดระวังบางครั้งการกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ หากเกิดปัญหาอย่างนั้นควรแก้ไขอย่างทันท่วงที อีกประการหนึ่ง เจ้าหน้าที่รัฐพึงระลึกอยู่เสมอว่าท่านรับเงินเดือนจากภาษีของประชาชนประชาชนทุกคนคือนายของท่าน ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนก่อนผลประโยชน์ส่วนตน

สรุปได้ว่า การให้บริการด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ โดยเริ่มตั้งแต่นโยบาย รูปแบบการปรับนำเทคโนโลยี การสื่อสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน แนวคิดสมาร์ตซิตี้ การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่สถานที่ทำการ แต่ประชาชนอยู่ที่บ้านก็สามารถเข้าถึงบริการได้ การขอความช่วยเหลือจากเทศบาลไม่ว่าจะเป็นการบรรเทาสาธารณภัย การดูแลด้านสุขภาวะบุคคล สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรรู้ควรได้รับ แต่ยิ่งการเข้าถึงบริการมีสะดวกมากขึ้นเพียงใด การที่เทศบาลจะต้องตอบสนองความต้องการด้านบริการ ต้องใช้ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานก็ยิ่งต้องเพิ่มขยายความสามารถมากยิ่งขึ้น เพราะการรับผลตอบรับการให้บริการก็มาในรูปแบบออนไลน์เช่นกัน ทำให้สามารถที่จะรับรู้ผลสะท้อนทั้งด้านบวก ด้านลบ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาทั้งองค์กร ทั้งตนเอง ในด้านความรู้ความสามารถ สมรรถนะ ทัศนคติ ทุกสิ่งที่กล่าวมาล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร

ประเด็นที่ 2. แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ

เทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือการให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึงบริการทุกๆ ช่องทาง ไม่จำเป็นจะต้องมาใช้บริการที่นี่ เราไปให้บริการถึงบ้านเจอตรงไหนให้ตรงนั้น มีต้นทุนทางสังคมอะไรที่ใช้ติดต่อสื่อสาร ให้บริการสาธารณะได้ก็ใช้ต้นทุนนั้นให้เป็นบริการที่ไม่มีขอบเขต ซึ่งจะไปสอดคล้องกับแนวคิดรูพังเหย คือทุกทางมีทางออกให้หมด จะทำให้นโยบายสมาร์ตซิตี้ประสบความสำเร็จได้ การโฆษณาทางช่องทางออนไลน์ของเทศบาลย่อมเข้าถึงประชาชนได้รวดเร็ว

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีอยู่ทั้งหมด 4 หลักๆ ดังที่ได้กล่าวมา เราทำตามกระบวนการขั้นตอนตามหลัก ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา ถ้าเราทำองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่เราต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สะท้อนองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ด้วย โดยกระทำตามนโยบายของรัฐบาล ผ่านงานวิจัย ซึ่งที่นี่มีการมาดูงานกันเยอะมาก เพราะว่าเมื่อเราจัดองค์กรเสร็จเราขายความคิดนี้ไปให้องค์กรอื่น โดยมีเทศบาลเมืองปากพูนเป็นต้นแบบ สุดท้ายที่สำคัญที่สุด คือ เทศบาลเมืองปากพูนไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เพราะว่าการพัฒนาต้องพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ สร้างเครือข่ายการพัฒนา เป็นต้น

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการส่งเสริมการให้บริการ เราต้องการให้บริการของเรานั้นตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น โดยสามารถขยายการให้บริการของเราได้ตอนนี้ได้เพิ่มทางเลือกการให้บริการ เช่น แพทย์แผนจีน ก่อนนี้เริ่มในของแพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด ต้องการที่จะให้ศักยภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เพราะฉะนั้น อะไรที่สามารถให้บริการได้ก็จะเพิ่มเติมบริการอยู่เสมอ บริการของเราก็จะมีความต้องการให้ประชาชนรู้สึกว่ามีความเป็นญาติมิตร หากมีปัญหาข้อสงสัยสามารถพูดคุยสอบถาม

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการส่งเสริมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการแทบก็ครอบคลุมหมดอยู่แล้ว การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในระบบการให้บริการก็เริ่มนำมาใช้ได้ระยะหนึ่งแล้ว อาจมีข้อบกพร่องบ้างแต่ก็มีการแก้ไขระบบอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ปัญหาการใช้งานหมดไป การส่งเสริมในที่นี้ควรประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่เทศบาลสามารถเผยแพร่ได้เพื่อเพิ่มความเข้าใจในเข้าถึงประชาชนโดยทั่วไปและติดตามผลการทำงานผ่านระบบใหม่

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของ

เทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช การเสียสละ การพูดกันด้วยวาจาไพเราะ การสงเคราะห์และความสม่ำเสมอ จะทำอย่างไรให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจได้อย่างไร เช่น เวลามีกิจกรรมสำคัญทางพระพุทธศาสนา กิจกรรมของเทศบาลก็สามารถจัดป้ายประชาสัมพันธ์แฝงเข้าไปเพื่อสร้างความเข้าใจ เช่น ประวัติเทศบาลเมืองปากพูนว่ามีความเป็นมาอย่างไร การให้บริการเป็นอย่างไร ขั้นตอนการให้บริการมีอะไรบ้าง บุคลากรของเทศบาลเมืองปากพูน ใครทำหน้าที่ตำแหน่งใด

สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ข้อกฎหมาย ข้อจำกัดของการให้บริการขององค์กร สิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของประชาชน ผ่านทางสื่อออฟไลน์ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ เสียงตามสาย เพื่อให้ถึงบุคคลที่สูงวัย หรือไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยี ตลอดจนถึงสื่อสารสนเทศออนไลน์ที่สามารถประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ทุกเพศทุกวัย ทุกฐานะ ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับประชาชนได้

ประเด็นที่ 3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร

นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อเสนอแนะ 1) คือทำอย่างไรให้เข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด 2) ทำอย่างไรจะสนองตอบปัญหานั้นได้เร็วที่สุด 3) ใช้องค์ประกอบเทคโนโลยีหรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีอยู่ทั้งในและนอกพื้นที่มาเป็นทุนในการให้บริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องของพลวัต ต้องคิดหาวิธีอยู่ตลอด เพราะไม่มีวันจบสิ้นเพราะว่าพลเมืองจะมีความรู้ อยู่อย่างไม่ยากจนและสุขภาพแข็งแรง ต้องการที่จะดึงศักยภาพของประชาชนที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งมีข้อมูลต้นทุนของประชากรว่า ใครมีฐานะใครยากจน ใครมีทรัพยากรอะไร ซึ่งเรียกว่า “แผนที่ทุนและศักยภาพ” เพื่อการบริหารทรัพยากร ทั้งในชุมชน บุคคล เพื่อการต่อยอดการพัฒนาชุมชนปากพูนอย่างยั่งยืน

ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ การก่อตั้งเทศบาลตามพรบ. คือการดูแลตั้งแต่เกิดจนตาย การดูแลเรามีโรงพยาบาลปากพูน ตอนนี้การให้บริการยังไม่ครบกระบวนการ เพราะยังมีหน้าที่จะต้องประสานกับส่วนราชการอื่น แต่สิ่งที่ทำอยู่ตอนนี้คือหลักการมีส่วนร่วม การใช้ข้อมูลอันเป็นทุนภายในที่เรามีอยู่มาวิเคราะห์ออกมา โดยการวิเคราะห์กับสถาบันต่างๆ เช่น สสส. มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มมร.) และไม่นิ่งนอนใจต่อผลสำเร็จที่มี

เพราะปัจจัยทางสังคมที่มีความหลากหลาย รวดเร็ว ยากที่จะควบคุม การรับฟังความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ เพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ถ้าเราสามารถจัดบริการของหน่วยงานได้ครอบคลุม มาตรฐานของหน่วยงานทั้งบุคลากร ทั้งสิ่งของหากมีการพัฒนาไปได้เรื่อยๆ จนกว่าจะเป็นไปตามเกณฑ์หรือเกินกว่ามาตรฐาน เมื่อนั้นประชาชนจะได้รับบริการที่ดี เข้าถึง เท่าเทียม ใกล้บ้าน เพราะการรับบริการใกล้บ้านก็จัดเป็นความสุขใจอย่างหนึ่งและเป็นความสะดวก เพื่อให้ประชาชนทุกคนทุกระดับเข้าถึงบริการได้ เกิดประโยชน์มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่างๆ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งเทศบาลเมืองปากพูนจะมีการเก็บข้อมูล แม้แต่ข้อมูลค่าใช้จ่ายความเจ็บป่วยว่า เขาต้องใช้จ่ายเท่าไหร่ ที่ไหนบ้าง หากเราสามารถอุดรูรั่วตรงนี้ได้ เม็ดเงินตรงนี้จะนำไปใช้ที่อื่นได้ สามารถลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ หากเราสามารถทำได้เต็มรูปแบบ

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ในด้านที่ดี เสาะหาแนวทางการพัฒนา ต่อยอดเพิ่มเติมเพื่อการบริการประชาชน

พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลควรประชาสัมพันธ์เฉพาะทาง เช่น การประชาสัมพันธ์ ข้อกำหนด ข้อจำกัดการบริการด้านต่างๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบที่ประชาชนควรทราบ เป็นต้น ควรมีบอร์ดหรือกระดานประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นออฟไลน์ หรือออนไลน์ เช่น ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ควรมีการประชุมเพื่อรับผลตอบรับต่างๆ เป็นการติดตามผลการให้บริการและประเมินผลการให้บริการเพื่อปรับปรุงแก้ไขด้านที่บกพร่อง

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช การประชาสัมพันธ์ไม่ว่าแบบออฟไลน์หรือออนไลน์ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการประชาชนของเทศบาล ไม่มีข้อจำกัดเรื่องช่องว่างระหว่างวัย การใช้เทคโนโลยี หรือความสะดวกในการเดินทาง ในการประชาสัมพันธ์เรื่องข้อจำกัดการให้บริการ ข้อกฎหมาย สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ จะทำให้การบริการทั่วถึงทุกกลุ่มประชากร ตามเป้าหมายขององค์กร

ตารางที่ 4.9 สรุปผลแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ)

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน	- เน้นบริการด้วยน้ำใจ มีสโลแกนว่า “ไปด้วยน้ำตา ต้องกลับมาด้วยรอยยิ้ม” ให้ทานปัจจุบันกับอนาคต ด้วยทานดิจิตอล มีสมาร์ทซิตี้ในเรื่องการให้บริการ ประชาชนทุกคนไม่ต้องมาเทศบาลอยู่ที่บ้านสามารถทำได้ผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีการอนุมัติผ่านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทานยุคโลกาภิวัตน์ ยุคปัจจุบันไม่ใช่เพียงสถานที่ แต่พูดกันถึงเครื่องไม้เครื่องมือที่เอื้อกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตอนนี้เรามีความพร้อม เทศบาลออกแบบบริการ เพื่อการเข้าถึงบริการทุกช่องทาง
2	ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน	- เทศบาลได้เตรียมในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานของการบริการประชาชนตามหลักของเทศบาลได้เตรียมบุคลากรรองรับความเปลี่ยนแปลงจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในส่วนการสร้างไลน์สมาร์ทซิตี้ ยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องผ่านแอปพลิเคชัน ทวิตเตอร์ ไลน์ เฟซบุ๊ค ต่างๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ตามพรก.อิเล็กทรอนิกส์มีการเตรียมสารสนเทศทั้งหมดเอาระบบทางการเงินมาใช้ เช่น ระบบบัตรคิว จุดประชาสัมพันธ์
3	นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	- ความพร้อมของบุคลากร ศักยภาพความรู้ความสามารถ ต้องเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนใช้บริการทุกกลุ่มวัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่สามารถจะเข้าถึงบริการได้ในทุกด้าน จัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมและเพียงพอ คนที่ช่วยตัวเองได้เราก็จัดเตรียมความพร้อมในการบริการประชาชนที่มาใช้บริการที่ไม่ได้อยู่ในภาวะที่ปกติก็เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ไว้รองรับ เช่น รถเข็น ไม้เท้าค้ำยัน การให้บริการที่ไม่มีข้อจำกัด รวมไปถึงการใช้สารสนเทศในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ค ไลน์

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
		โทรศัพท์ เพื่อการสื่อสารกับระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ หรือแม้แต่การสื่อสารผ่านบุคคล
4	นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4	- การให้บริการเทศบาลเมืองปากพูน ตอนนี้ประชาชนได้เข้าถึงสิทธิต่างๆ ได้ง่ายกว่าสมัยก่อนเทศบาลเปิดให้ชาวบ้านได้มีการพูดคุย สอบถาม ข้อสงสัย ในเวลาประชาชนได้รับความเดือดร้อนสามารถที่จะโทรศัพท์มาแจ้ง ไม่จำเป็นต้องมาด้วยตนเองสามารถขอคำปรึกษา พูดคุย แจ้งแหตุความต้องการของชาวบ้าน การตอบสนองต่อการช่วยเหลือแบ่งเบาความทุกข์ด้านบริการ รวดเร็ว หากมีการต้องรอก็มีการแจ้งนัดหมายในการให้บริการอย่างเป็นระบบ อาจมีปัญหาของการให้บริการบ้าง เช่น การให้บริการบุคคลผู้มีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัวที่ทำให้ยืนรอนั่งรอนานไม่ได้ แต่ก็มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดจากการรับฟังผลตอบรับของผู้ใช้บริการ
5	พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต	- อาจมีปัญหาเรื่องสถานที่อยู่บ้าง เช่น หากมีประชาชนมาใช้บริการมาก เทศบาลไม่มีที่รองรับผู้ใช้บริการ ไม่มีจุดรองรับเฉพาะทาง เช่น จุดให้นมบุตรของแม่ลูกอ่อน

ตารางที่ 4.10 สรุปผลแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน	- เทศบาลเมืองปากพูนเน้นย้ำอยู่เสมอในเรื่องปิยวาจา บุคลากรต้องพร้อมบริการต้องให้บริการโดยมีปิยวาจาและกิริยามารยาทด้วย ให้ความสำคัญกับคำพูดของผู้ให้บริการ ยกตัวอย่างปรัชญาของมหาตมะ คานธีที่ว่า “ประชาชนเขาไม่ได้มารบกวนเวลาของเรา” และบอกลูกน้องว่า “อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย” ปิยวาจาจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ดี ความเป็นรู้สึกเป็นกันเองและเพราะด้วยปิยวาจาเพียงคำแรกสามารถลดความทุกข์ได้ ถ้าหากว่าเกิดความขัดแย้งจากการใช้วาจาระหว่างผู้ให้บริการของกับผู้รับบริการคือประชาชน อันนี้ถือโทษทางวินัยร้ายแรงของเทศบาลเมืองปากพูน
2	ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน	- ขณะนี้เทศบาลเมืองปากพูนกระทำอยู่ 3 ขั้นตอน อันดับแรก เรื่องของการพูดจาในการให้บริการ เทศบาลจัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกเดือน เน้นย้ำการใช้วาจาที่สุภาพ อบรมพนักงานซึ่งเมื่อก่อนมีหลายคนใช้กิริยาไม่สุภาพแสดงความเป็นกันเองมากเกินไป จนมีเสียงสะท้อนจากประชาชนกลายเป็นว่าพนักงานไม่รู้กาลเทศะ จึงได้นำเสียงสะท้อนเหล่านั้นมาปรับปรุง ในการใช้วาจาที่สุภาพ แม้แต่ในภายในระหว่างพนักงานกับผู้บริหารสมาชิกสภาเทศบาลติดตามผลอยู่ตลอดซึ่งก็ได้ผลดีขึ้น การให้ความรู้แก่ประชาชนทันที เช่น การมาติดต่อใช้บริการต้องให้ความรู้ให้จบกระบวนการด้วยการใช้จุดสอบถามการใช้บริการหรือเคาน์เตอร์ เซอร์วิส (Counter Service) ประชาชนมารับบริการสามารถบอกได้ทันทีว่าบริการนี้อยู่จุดไหน
3	นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	- การพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนโยบายของผู้บริหาร บุคลากรด้านสาธารณสุขมีอยู่แล้วโดยพื้นฐาน เอาใจใส่ด้วยสโลแกนที่ว่า “ถ้ามาด้วยน้ำตากลับไปก็ต้องได้รอยยิ้มกลับไป”บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำนอกจากคำแนะนำ การตอบข้อสงสัยผ่าน

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
		ทางระบบสื่อสารสารสนเทศ เช่น ระบบไลน์ เฟซบุ๊ค เพจ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตอบข้อสงสัยแม้แต่งานบริการก็จะตอบไปหรือโทรศัพท์มาสอบถาม และใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแสดงความคิดเห็นส่วนการให้บริการผ่านทางระบบไลน์ทางการของเทศบาลจะแจ้งเป็นข้อความหรือจะโทรมาแจ้งหากไม่พึงพอใจในการให้บริการการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่บุคลากร โดยให้มองถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ
4	นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4	- ผู้บริหารเป็นผู้พูดจาดี เป็นผู้มีเหตุผล บริการชาวบ้านไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย หรือด้านให้การช่วยเหลือจะเป็นผู้พูดทำความเข้าใจไม่ว่าจะกับเจ้าหน้าที่หรือกับประชาชน ในหลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง และการสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชนได้ง่าย ตอบโจทย์ชาวบ้านได้ดีเพราะเป็นคนมีวิสัยทัศน์เจ้าหน้าที่ ถ้าเปรียบเทียบกับเมื่อก่อน ตอนนี้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดีกว่าเมื่อก่อน อาจมีข้อจำกัดในการสื่อสารกับบุคคลพิการ ทุพพลภาพบ้างการด้านให้บริการพูดคุยซักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปที่เทศบาลจะมีคนต้อนรับ ซักถามตลอดว่า มาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด จะมีเจ้าหน้าที่คอยบริการ
5	พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต	- การบริการที่สำคัญที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างสองฝ่ายอันได้แก่ ผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากพูนจะทำได้คือการสอบถามความต้องการของประชาชน เช่น “ท่านธุระอะไร” หรือ “ท่านต้องการติดต่อสอบถามในเรื่องใด” ด้วยการพูดจากันเพียงเท่านี้ก็ทำให้งานบริการสามารถขับเคลื่อนไปได้ ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะเปรียบดังกระจกสะท้อนสะท้อนทั้งตัวบุคคล เช่น ผู้บริหารองค์กร เจ้าหน้าที่ องค์กร

ตารางที่ 4.11 สรุปผลแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน	- เทศบาลเมืองปากพูนมีนโยบายที่จะขับเคลื่อนสังคม สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน แนวคิดผู้ปกครองหรือตัวแทนของชาวบ้านควรยืนอยู่ในน้ำ การยืนอยู่ในน้ำทำให้หัวของคนเสมอกัน เราจะวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อน จะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งมาหา เรื่องความเดือดร้อนเราใช้ข้อมูล เครื่องไม้เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ไม่จำเป็นต้องนั่งรถมาแจ้งที่นี่ แค่โทรศัพท์มาหรือบอกผ่านใครผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญมีอสม. ชมรมผู้สูงอายุ มีตัวแทนชาวบ้าน ช่วยในการสอดส่องดูแล ในเรื่องของความทุกข์ยากของประชาชนชาวปากพูนมีธนาคารความดี บางคนเป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการตรงนี้ ไม่จำเป็นต้องจ่ายเป็นเงิน เอาความดีไปใช้แทนได้ อันนี้คือการขับเคลื่อนสังคมที่เราทำอยู่
2	ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน	- ปากพูนเป็นสังคมสวัสดิการ เทศบาลเมืองปากพูนมีกองสวัสดิการสังคมด้านต่าง ๆ ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา อันดับแรก เมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม การเข้าถึงที่รวดเร็ว มีช่องทางที่จะดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยที่อยู่ภาวะพึ่งพิง และดูแลในส่วนของผู้พิการ ด้านการศึกษาจัดให้มีโรงเรียน 3 ภาษา โรงเรียนอนุบาลของเทศบาลมีภาษาจีน อังกฤษ ไทย ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงและไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ มีการตั้งชมรมผู้สูงอายุมีงบประมาณให้ชมรมบริหารจัดการกันเอง เทศบาลให้งบสนับสนุน
3	นางสาระภี ศรีพร	- เทศบาลได้มีการจัดให้มีการจัดยืมกายอุปกรณ์ มีระบบคิวไม่เลือกการปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติโดยเท่า

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	เทียมกันมีการดูแลต่อเนื่อง ถ้าหากเป็นการบริการอะไรที่ต้องติดตาม ก็จะมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องหากท่านมาด้วยสิทธิการรักษา การบริการจะเป็นอีกระดับหนึ่ง ทุกคนที่มาใช้สิทธิ์เท่าเทียมกัน ยกเว้นในส่วนข้อจำกัดทางระเบียบ เช่นบุคคลที่มาใช้บริการสิทธิ์ของท่านไม่ได้อยู่ที่นี่ ในรูปแบบการให้บริการเราให้เท่าเทียมกัน แต่หากจำเป็นต้องเก็บค่ารักษาก็จะเป็นในส่วนรูปแบบของงาน ก็ต้องทำไปตามระเบียบ
4	นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4	- สิ่งที่เทศบาลเมืองปากพูนได้จัดทำ แทบจะครอบคลุมทุกด้าน การดูแลเรื่องของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยติดเตียงส่วนนนี้เทศบาลจะเน้นให้ อสม. ลงพื้นที่เกือบทุกครัวเรือนจะมีการแบ่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแล ยกตัวอย่าง หมู่ที่ 4 มี 800 กว่าครัวเรือน อสม.จะต้องแบ่งครัวเรือนกันไปดูแล เจ้าหน้าที่จะต้องรู้ว่า ครัวเรือนนี้มีผู้สูงอายุหรือไม่ มีผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยติดเตียง มีเด็กแรกเกิดหรือไม่ ดูแลตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเสียชีวิต จึงถือได้ว่าการบริการด้านการสงเคราะห์ได้ให้ครบในทุก ๆ ด้าน เช่น มีอุทกภัย ประชาชนเดือดร้อน เทศบาลและผู้ใหญ่ต้องเข้าไปช่วยกันดูแล ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน
5	พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต	- การช่วยเหลือกัน เป็นเรื่องโดยพื้นฐานของการให้บริการที่จะต้องมีความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติหน้าที่ เริ่มจากนโยบายจากผู้บริหารองค์กร มาจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับนโยบายมาปฏิบัติ ผู้ตัดสินว่าการให้บริการดีหรือไม่ ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือไม่ก็คือประชาชน การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีที่สิ้นสุดไม่ว่าจะเป็นความต้องการ แม้เพิ่มช่องทางตอบสนองความต้องการมากเท่าใด ก็ยังมีความต้องการอย่างอื่น

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
		เพิ่มเติม ยุคการสื่อสารแบบไร้สาย การเพิ่มเติมช่องทาง เครื่องมือ จะยิ่งทำให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น การพัฒนาตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ของผู้นำ ศึกษาข้อดี ข้อเสีย ของระบบงาน ของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขจะทำให้เข้าใจความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.12 สรุปผลแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมือง ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน	- การบริหารจัดการเทศบาลเมืองปากพูนมีแนวคิด “เราจะไม่ทำตัวเป็นฝนเดือนห้า ฟ้าเดือนหก” จะตกก็ตก จะผ่าก็ผ่า แต่เราต้องเป็นประดุจดวงอาทิตย์เช้าขึ้นมามีหน้าที่ขึ้น เย็นขึ้นมาก็มีหน้าที่ตกเป็นประจำๆ ไม่เพียงอาศัยความสม่ำเสมออย่างเดียว ความสม่ำเสมอเราไม่ได้เป็นผู้กำหนดแต่เราใช้แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจ เช่น ขอใช้บริการรถพยาบาล ใช้บริการเสร็จสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมาร์ตซิตี้ เพราะฉะนั้นการให้บริการสาธารณะเพื่อให้คนอื่นเข้าถึง ณ ปัจจุบัน แม้เราให้บริการดีแค่ไหนหากเราสื่อสารกันไม่ถึงสื่อสารกันไม่เข้าใจ ด้วยอายุของผู้ใช้บริการการไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี นี่คือข้อจำกัดในด้านความสม่ำเสมอ
2	ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน	- ความสม่ำเสมอ เป็นในเรื่องของการเชื่อมโยง เทศบาลเมืองปากพูน ใช้หลักการความสม่ำเสมอ วิเคราะห์ทุนและศักยภาพของเทศบาลเมืองปากพูนใช้วิธีการสำรวจทำประชาคมที่สำคัญ คือ ทุกขั้นตอนประชาชนมีส่วนร่วม แผนที่ทุนและยุทธศาสตร์ เทศบาลเมืองปากพูนใช้แบบใหม่ ลงพื้นที่แต่ละหมู่บ้านว่า แต่ละหมู่บ้านมีต้นทุนอะไรบ้างเป็นทุนในเชิงบวก และทุนที่รอพัฒนา ข้อสำคัญคือ มีกระบวนการสร้างจิตอาสา โดยขณะนี้มี อสม. กลุ่มดูแลผู้สูงอายุ การดูแลผู้พิการ และกลุ่มกำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีจิตอาสาที่มาช่วยกัน เป้าหมายที่สำคัญก็คือ พี่น้องประชาชนในเขตเมืองปากพูนได้พัฒนาเป็นเมืองแห่งความสุข (Happiness City) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
3	นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	- หากเทศบาลสามารถจัดบริการของหน่วยงานได้ครอบคลุม มีมาตรฐานของหน่วยงาน บุคลากร สิ่งของ จนกว่าจะเป็นไปตามเกณฑ์หรือเกินกว่ามาตรฐาน จะส่งผลกับประชาชนจะได้รับบริการที่ดี เข้าถึง เท่าเทียม ใกล้บ้าน เพราะการรับบริการใกล้บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ทุกคนทุกระดับเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม เกิดประโยชน์มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่างๆ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งเทศบาลเมืองปากพูนจะมีการเก็บข้อมูล แม้แต่ข้อมูลค่าใช้จ่ายความเจ็บป่วยว่า เขาต้องใช้จ่ายเท่าไหร่ ที่ไหนบ้าง หากเราสามารถอุดรูรั่วตรงนี้ได้ เม็ดเงินตรงนี้จะนำไปใช้ที่อื่นสามารถลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้
4	นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4	- การบริการของเทศบาลเป็นไปในทิศทางที่ดี ไม่ว่าจะเป็นจากด้านของผู้นำ การทำงานถ้าผู้บริหารเสมอภาค ผู้ตามย่อมเสมอภาคด้วย ตามนโยบายของผู้นำหรือผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการดูแล การต้อนรับ การให้บริการสงเคราะห์ การรักษามาตรฐานบริการ ตลอดจนถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ การแสวงหาแนวทางพัฒนาการเข้าถึงบริการเพื่อให้ครอบคลุมประชาชนมากที่สุด
5	พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต	- สมานัตตตา คือ การให้บริการควรมีความสม่ำเสมอ เช่น เวลาในการให้บริการที่แน่นอน เจ้าหน้าที่ควรมาก่อนเวลาทำงาน เพื่อจัดเตรียมงานรองรับการให้บริการ เพื่อการมาดูความเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน มิใช่มาตรงเวลาทำงาน ยุคโซเชียลมีเดียผลตอบรับ คำติชม ผลกระทบในด้านดีจะส่งผลเสียดีต่อองค์กรหากเป็นผลสะท้อนในด้านลบ ย่อมส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของทั้งองค์กร ผู้บริหาร ตลอดถึงบุคลาการ บางครั้งการกระทบกระทั่งกันระหว่าง

ลำดับ	รายชื่อ/ตำแหน่ง	สรุปบทสัมภาษณ์
		เจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ หากเกิดปัญหาอย่างนั้นควรแก้ไขอย่างทันท่วงที อีกประการหนึ่ง เจ้าหน้าที่รัฐพึงระลึกอยู่เสมอว่าท่านรับเงินเดือนจากภาษีของประชาชนประชาชนทุกคนคือนายของท่าน ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนก่อนผลประโยชน์ส่วนตน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรม ตระหนักในหลักธรรมนำไปปฏิบัติเพื่อให้การให้บริการประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง การนำหลักธรรมสังคหวัตถุธรรม มาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการร่วมงาน และประพฤติที่ดีต่อองค์กร จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเองและระหว่างองค์กรกับบุคลากรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความความสุข ความสามัคคี รวมไปถึงการสร้างความรักต่อองค์กรของบุคลากร และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้นช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จำนวน 395 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 44 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.48 รองลงมา ได้แก่ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 อายุ 18 - 24 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และอายุ 45 - 64 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.42 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไปและอื่นๆ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 อาชีพรับราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.91 และอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16 การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 61.01 รองลงมา ได้แก่ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.63 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และมีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน10,001–15,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001–

20,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ดังนี้

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.16) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ **ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50 , S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้าน ปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านทาน คือ (การเสียสละ)** มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.71, S.D. =0.45) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 5 ที่ว่า เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านปิยวาจา คือ (การพูดจาไพเราะ)** มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วย ความสุภาพจริงใจ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชน ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านอัตถจริยา คือ (การช่วยเหลือกัน)** มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 3 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4. ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านสมานัตตตา คือ (ความสม่ำเสมอ)** มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 3 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้ง ไม่มีอคติลำเอียง มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบหน้าที่ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

5.1.3 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1) ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ)เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุงการบริการเพื่อลดปัญหาสัตว์ไร้บ้านภายในชุมชน เช่น บริการทำหมันสุนัขและแมวจรจัด รวมถึงฉีดวัคซีนป้องกันให้แก่สัตว์ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในส่วนที่ไม่กระทบต่อองค์กร ได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องรอขั้นตอนการแก้ปัญหาจากผู้บริหาร กรณีผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ ควรแก้ปัญหาความทุกข์ของประชาชนที่เกิดใกล้เคียงกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ไม่ต้องรอคำสั่งจากฝ่ายบริหาร สามารถรายงานภายหลัง

2) ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา (คือ การพูดจาไพเราะ)การติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลควรให้บริการควรวางตัวและมีท่าทีที่เหมาะสม เมื่อประชาชนขอความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชน เช่น การให้ความรู้ในด้านกฎหมาย และด้านการเมืองกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจถึงข้อจำกัดในการให้บริการ ตอบคำถามข้อสงสัยผ่านทางแอปพลิเคชันหรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ

3) ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน)เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาลช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนหากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล จัดระเบียบการให้บริการลดหย่อนกฎเกณฑ์ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้า

4) ด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ)เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง ต้องการให้เจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้ให้บริการควรเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่องานบริการในด้านต่างๆ อยู่เสมอ

สรุปผลเชิงคุณภาพ

1. ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ)

การให้บริการตามหลักทาน คือการเสียสละนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่เบื้องบนคือผู้บริหารที่จะต้องเสียสละแรงกายแรงใจในการวางแผนนโยบบายใช้สอยทรัพยากร เทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือและบุคลากรให้ได้ศักยภาพเพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางในยุคแห่งสังคมสมัยใหม่ มีความรวดเร็วไม่มีความจำกัดในเรื่องของสถานที่ให้บริการอีกต่อไป อยู่ที่บ้านก็สามารถที่จะใช้บริการของเทศบาลได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถตอบสนองนโยบายของผู้บริหารต้องมีพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นๆ รวมทั้งต้องพัฒนาบุคลิกภาพสังเกตข้อดี ข้อเสียของตนรวมถึงระบบการให้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอันเกิดจากปัจจัย คือช่วงเวลาสถานการณ์บังคับให้ผ่านพ้นไปด้วยดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการ

สร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนมาใช้บริการอีกครั้ง

2. ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ)

การให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ บุคลากรต้องพร้อมบริการด้วยการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันสองฝ่ายคือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นหลักทั่วไปได้รับปลูกฝังจากครอบครัว สถาบันการศึกษา นำมาปรับปรุงพัฒนาเป็นจรรยาบรรณหลักของข้าราชการทุกคนที่พึงประสงค์ เป็นนโยบายของผู้บริหารการที่ผู้ให้บริการพูดคุยซักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปรับบริการมีคนต้อนรับ ถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด แม้อย่างน้อยให้บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำ จุดประชาสัมพันธ์สอบถามให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงความสงสัยในการทำเอกสารอำนวยความสะดวกคลายข้อสงสัยและเตรียมเอกสารเพิ่มเติมได้ เพราะผลตอบรับด้านลบยุคปัจจุบันสามารถทำลายภาพลักษณ์องค์กรให้เสียหายได้อย่างรวดเร็วเพียงปลายนิ้วเท่านั้น

3. ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

การให้บริการด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน เป็นการขับเคลื่อนสังคม สังคมโดยการคิดของผู้นำคิดว่าผู้ปกครองหรือตัวแทนของชาวบ้านควรยืนอยู่ในน้ำ เราจะวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อนจะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งเข้าหา การแก้ไขเดือดร้อนโดยใช้ข้อมูล เครื่องไม้เครื่องมือ เมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม ซึ่งประชาชนมีความแตกต่างการเลือกปฏิบัติ จะทำให้มีการไปพูดกันปากต่อปากย่อมทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร การวางมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุมทั้งวัยของผู้ใช้บริการ สุขภาพร่างกายของผู้ใช้บริการ เพื่อความเสมอภาคกันในการให้และรับบริการ และปรับปรุงแนวทางการให้บริการ ตลอดจนถึงช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชน หากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล เพราะประชาชนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

4. ด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ)

การให้บริการด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ โดยเริ่มตั้งแต่นโยบาย รูปแบบ การปรับนำเทคโนโลยี การสื่อสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน แนวคิดสมาร์ตซิตี้ ที่การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่สถานที่ทำการ แต่ประชาชนอยู่ที่บ้านก็สามารถเข้าถึงบริการได้ การขอความช่วยเหลือจากเทศบาลไม่ว่าจะเป็นการบรรเทาสาธารณภัย การดูแลด้านสุขภาวะบุคคล สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับ แต่ยิ่งการเข้าถึงบริการมีสะดวกมากขึ้นเทศบาลจะต้องตอบสนองความต้องการต้องใช้ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานต้องเพิ่มขยาย

ความสามารถมากยิ่งขึ้น เพราะผลตอบรับการให้บริการก็มาในรูปแบบออนไลน์เช่นกัน ทำให้สามารถที่จะรับรู้ผลสะท้อนทั้งด้านบวก ด้านลบ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาองค์กร ตนเอง ด้านความรู้ ความสามารถ สมรรถนะ ทัศนคติ ที่กล่าวมาล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านทาน (คือ การเสียสละ) และด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) อภิปรายได้ว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนได้รับการบริการจากเทศบาลเมืองปากพูน อย่างเหมาะสม เทศบาลมีการจัดให้บริการอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ การให้บริการนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาด้วยความสุภาพ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยร่วมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระวิศรุต ฐิตโสภโณ (2561)** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการประชาชน ด้านอัตถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านทาน คือ การเสียสละ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน คือการเสียสละ อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ) เทศบาลจัดให้มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อประชาชน มีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ มีการใช้สื่อสารสนเทศ เพื่อการแจ้งเหตุด่วนและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์ อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ชมัยพร มีทวี (2564)** ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงาน ช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า การใหบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากคาเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจาหนาที่ผู้ใหบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการใหบริการอย่างเทาเทียม ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบวา ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นตอการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใชในการใหบริการของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว 3) ประชาชนได้ใหขอเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใชในการใหบริการของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใชในการบริการเพื่อใหดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใชในการบริการ เพื่อใหบริการกับทุกคนอย่างเทาเทียมอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใชในการบริการเพื่อใหเจาหนาที่มีน้ำใจเต็มใจใหบริการมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ**นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์** นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เทศบาลเมืองปากพูน เน้นบริการด้วยน้ำใจ มีสโลแกนว่า “ไปด้วยน้ำตา ต้องกลับมาด้วยรอยยิ้ม” ให้ทานปัจจุบันกับอนาคต ด้วยทานดิจิตอล มีสมาร์ทซิตี้ในเรื่องการให้บริการ ประชาชนทุกคนไม่ต้องมาเทศบาลอยู่ที่บ้านสามารถทำได้ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์มีการอนุมัติผ่านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทานยุคโลกาภิวัตน์ ยุคปัจจุบันไม่ใช่เพียงสถานที่ แต่พูดกันถึงเครื่องไม้เครื่องมือที่เอื้อกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตอนนี้เรามีความพร้อม เทศบาลออกแบบบริการ เพื่อการเข้าถึง

บริการทุกช่องทาง และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์** ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เทศบาลได้เตรียมในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานของการบริการประชาชนตามหลักของเทศบาลได้เตรียมบุคลากรรองรับความเปลี่ยนแปลงจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในส่วนการสร้างไลน์สมาร์ทซิตี้ ยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องผ่านแอปพลิเคชัน ทวิตเตอร์ ไลน์ เฟซบุ๊ค ต่างๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ตามพรก.อิเล็กทรอนิกส์มีการเตรียมสารสนเทศทั้งหมดเอาระบบทางการเงินมาใช้ เช่น ระบบบัตรคิว จุดประชาสัมพันธ์

2. การให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือการพูดจาไพเราะ เพราะเจ้าหน้าเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่เทศบาลให้คำแนะนำที่มีประโยชน์และเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมามีความนุ่มนวลชวนฟัง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ และเจ้าหน้าที่เทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน ซึ่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ**กรีฑา คงพยัคฆ์ (2562)** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน ด้านสมานัตตตาและด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดีอำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) มีผู้เสนอแนะมาก ที่สุดคือด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดีควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม ความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์** นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ได้ให้สัมภาษณ์ว่าเทศบาลเมืองปากพูนเน้นย้ำอยู่เสมอในเรื่องปิยวาจา บุคลากรต้องพร้อมบริการ

ต้องให้บริการโดยมีปิยวาจาและกิริยามารยาทด้วย ให้ความสำคัญกับคำพูดของผู้ให้บริการ ยกตัวอย่างปรัชญาของมหาตมะ คานธีที่ว่า “ประชาชนเขาไม่ได้มารบกวนเวลาของเรา” และบอกลูกน้องว่า “อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย” ปิยวาจาจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ดี ความเป็นรู้สึกเป็นกันเองและเพราะด้วยปิยวาจาเพียงคำแรกสามารถลดความทุกข์ได้ ถ้าหากว่าเกิดความขัดแย้งจากการใช้วาจาระหว่างผู้ให้บริการของกับผู้รับบริการคือประชาชน อันนี้ถือโทษทางวินัยร้ายแรงของเทศบาลเมืองปากพูน และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์** ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ขณะนี้เทศบาลเมืองปากพูนกระทำอยู่ 3 ขั้นตอน อันดับแรก เรื่องของการพูดจาในการให้บริการ เทศบาลจัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกเดือน เน้นย้ำการใช้วาจาที่สุภาพ อบรมพนักงานซึ่งเมื่อก่อนมีหลายคนใช้กิริยาไม่สุภาพแสดงความเป็นกันเองมากเกินไป จนมีเสียงสะท้อนจากประชาชนกลายเป็นว่าพนักงานไม่รู้กาลเทศะ จึงได้นำเสียงสะท้อนเหล่านั้นมาปรับปรุง ในการใช้วาจาที่สุภาพแม้แต่ในภายในระหว่างพนักงานกับผู้บริหารสมาชิกสภาเทศบาลติดตามผลอยู่ตลอดซึ่งก็ได้ผลดีขึ้น

3. การให้บริการด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน โดยเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่โดยเน้นผลประโยชน์ส่วนรวม เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันซึ่งโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับวิจัยของ**สุวันนา คำบุศย์ (2561)** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” พบว่า : 1) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้และ 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหา ต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์

หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์ หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ**นางสาระภี ศรีพร** ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า เทศบาลได้มีการจัดให้มีการจัดยืมกายอุปกรณ์ มีระบบคิวไม่เลือกการปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันมีการดูแลต่อเนื่อง ถ้าหากเป็นการบริการอะไรที่ต้องติดตาม ก็จะมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องหากท่านมาด้วยสิทธิการรักษา การบริการจะเป็นอีกระดับหนึ่ง ทุกคนที่มาใช้สิทธิ์เท่าเทียมกัน ยกเว้นในส่วนข้อจำกัดทางระเบียบ เช่น บุคคลที่มาใช้บริการสิทธิ์ของท่านไม่ได้อยู่ที่นี่ ในรูปแบบการให้บริการเราให้เท่าเทียมกัน แต่หากจำเป็นต้องเก็บค่ารักษาก็จะเป็นในส่วนรูปแบบของงาน ก็ต้องทำไปตามระเบียบและสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ**พระปลัดสุริยา อาภาโค** เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การช่วยเหลือกัน เป็นเรื่องโดยพื้นฐานของการให้บริการที่จะต้องมีความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติหน้าที่ เริ่มจากนโยบายจากผู้บริหารองค์กร มาจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับนโยบายมาปฏิบัติ ผู้ตัดสินว่าการให้บริการดีหรือไม่ ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือไม่ก็คือประชาชน การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีที่สิ้นสุดไม่ว่าจะเป็นความต้องการ แม้เพิ่มช่องทางตอบสนองความต้องการมากเท่าใด ก็ยังมีความต้องการอย่างอื่นเพิ่มเติม ยุคการสื่อสารแบบไร้สาย การเพิ่มเติมช่องทาง เครื่องมือจะยิ่งทำให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น การพัฒนาตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ของผู้นำ ศึกษาข้อดี ข้อเสีย ของระบบงาน ของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขจะทำให้เข้าใจความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. การให้บริการด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมุ่งเน้นการให้บริการให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ธัณเทพ ภู่จำศิลป์ (2565)** ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45” พบว่า

1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้าน อัตถจริยา อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย45 ที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) มีข้อเสนอแนะ 1) ด้านทาน หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไรเต็มใจช่วย ยกเว้นเรื่องที่ผิด เสียสละเวลาส่วนตัวสอนงานและให้ความรู้ให้แก่พนักงาน และเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านปิยวาจา การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อมเพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านอัตถจริยา ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ 4) ด้านสมานัตตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ **นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์** นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารจัดการเทศบาลเมืองปากพูนมีแนวคิด “เราจะไม่ทำตัวเป็นฝนเดือนห้า ฟ้าเดือนหก” จะตกก็ตก จะผ่าก็ผ่า แต่เราต้องเป็นประดุจดวงอาทิตย์เช้าขึ้นมามีหน้าที่ขึ้น เย็นขึ้นมา ก็มีหน้าที่ตกเป็นประจำๆ ไม่เพียงอาศัยความสม่ำเสมออย่างเดียว ความสม่ำเสมอเราไม่ได้เป็น ผู้กำหนดแต่เราใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เช่น ขอใช้บริการรถพยาบาล ใช้บริการเสร็จสามารถให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมาร์ตซิตี้ เพราะฉะนั้นการให้บริการสาธารณะเพื่อให้คนอื่นเข้าถึง ณ ปัจจุบัน แม้เราให้บริการดีแค่ไหนหากเราสื่อสารกันไม่ถึงสื่อสารกันไม่เข้าใจ ด้วยอายุของผู้ใช้บริการ การไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี นี่คือข้อจำกัดในด้านความสม่ำเสมอและสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ**ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์** ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน (เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าความสม่ำเสมอ เป็นเรื่องของการเชื่อมโยงเทศบาลเมืองปากพูน ใช้หลักการความสม่ำเสมอวิเคราะห์ทุนและศักยภาพของเทศบาลเมืองปากพูนใช้วิธีการสำรวจทำประชาคมที่สำคัญ คือ ทุกขั้นตอนประชาชนมีส่วนร่วม แผนที่ทุนและยุทธศาสตร์ เทศบาลเมืองปากพูน ใช้แบบใหม่ ลงพื้นที่แต่ละหมู่บ้านว่าแต่ละหมู่บ้าน มีต้นทุนอะไรบ้างเป็นทุนในเชิงบวก และทุนที่รอพัฒนา ข้อสำคัญคือ มีกระบวนการสร้างจิตอาสา โดยขณะนี้มี อสม. กลุ่มดูแลผู้สูงอายุ การดูแลผู้พิการและกลุ่มกำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีจิตอาสาที่มาช่วยกัน เป้าหมายที่สำคัญก็คือ พี่น้องประชาชนในเขตเมืองปากพูน ได้พัฒนาเป็นเมืองแห่งความสุข (Happiness City) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวแนวทางการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านทาน คือ การเสียสละการให้บริการตามหลักทาน คือ การเสียสละนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่เบื้องบนคือผู้บริหารที่จะต้องเสียสละแรงกายแรงใจในการวางแผนนโยบายออกแบบการบริการ ใช้สอยทรัพยากร เทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือและบุคลากรให้ได้ศักยภาพเพื่อให้การให้บริการประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในยุคแห่งสังคมสมัยใหม่ มีความรวดเร็วไม่มีความจำกัดเรื่องสถานที่ให้บริการ หมายความว่า อยู่ที่บ้านก็สามารถที่จะใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถตอบสนองนโยบายการให้บริการของผู้บริหารต้องมีพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นๆ รวมทั้งต้องพัฒนาบุคลิกภาพสังเกตข้อดี ข้อเสียของตนรวมถึงระบบการให้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข การแก้ปัญหาอันเกิดจากปัจจัยคือช่วงเวลาสถานการณ์บังคับให้ผ่านพ้นไปด้วยดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการสอดคล้องกับวิจัยของ**วิสิทธิ์ ขจรภพ (2561)** วิจัยเรื่อง **“การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด”** พบว่า 1) การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการเรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ความส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการเพื่อบุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้นไป ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา)ในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระครูศรีปริยัตยารักษ์** (2562, หน้า 318-321) กล่าวว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานสังคมของประเทศไทย พระพุทธศาสนาถือเป็นศาสนาหลักประจำชาติ

การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ก็เพื่อการเป็นผู้นำที่ดีและคำสั่งสอนที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้นำที่ดีหรือวิถีทางของการที่จะเป็นผู้นำที่ดีเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและจัดการสมัยใหม่ คือหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ด้านสวัสดิการ การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดให้มีสวัสดิการที่จะเอื้อในการปฏิบัติงานสามารถอุทิศตนให้กับงานได้อย่างเต็มที่ เช่น การจัดที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพความปลอดภัยและการสังเคราะห์ในด้านต่างๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ**ชญานิศฐ์ รักแจ้ง** (2554, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้ประกันตน การผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน

2. การให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ บุคลากรต้องพร้อมบริการด้วยการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันสองฝ่ายคือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นหลักทั่วไปได้รับปลูกฝังจากครอบครัว สถาบันการศึกษา นำมาปรับปรุงพัฒนาในการทำงาน เป็นจรรยาบรรณหลักของข้าราชการทุกคนที่พึงประสงค์ เป็นนโยบายของผู้บริหารการที่ผู้ให้บบริการพูดคุยซักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปรับบริการมีคนต้อนรับ ถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด แม้อย่างน้อยให้บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำ จุดประชาสัมพันธ์สอบถามให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงความสงสัยในการทำเอกสารอำนวยความสะดวกคลายข้อสงสัยและเตรียมเอกสารเพิ่มเติมได้ เพราะผลตอบรับด้านลบของประชาชนในยุคปัจจุบันสามารถทำลายภาพลักษณ์องค์กรให้เสียหายได้อย่างรวดเร็วเพียงปลายนิ้วเท่านั้นสอดคล้องกับวิจัยของ**กรีฑา คงพยัคฆ์** (2562) ได้วิจัยเรื่อง**"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช"** พบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน ด้านสมานัตตตาและด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) มีผู้เสนอแนะมาก ที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ข้อที่ว่า

เทศบาลตำบลจันดีควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม ความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนาสอดคล้องกับแนวคิดของ**ไพศาล ชัยธีราศักดิ์** (2564, หน้า 334-335) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ได้แก่ 2.ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) การไม่ปิดบังข้อมูล ใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน มีสัจจะ ซื่อสัตย์ต่อผู้ประกันตน เป็นส่วนสำคัญที่จะเอาชนะใจผู้ประกันตนได้ ผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตต้องมีสัจจะวาจาที่มั่นคง ใช้คำพูดที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์แก่ผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้ขายประกันชีวิตที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ และมีความจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต และสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)** (2550, หน้า 13-14) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจ และประสานหมู่คณะไว้ให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข ได้แก่ 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคาสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จัก พูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มที่ได้จัดตั้งขึ้นมาจะมีการแบ่งหน้าที่กัน และสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้คือฝ่ายประชาสัมพันธ์หากฝ่ายประชาสัมพันธ์ พูดจาไม่ดีถึงโครงการหรือกิจกรรมจะดีแค่ไหนก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวจิตใจของสมาชิกกลุ่มได้

3. การให้บริการประชาชนด้านอัตจริยา คือ การช่วยเหลือกัน เป็นการขับเคลื่อนสังคมวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อน จะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งเข้าหา การแก้ไขความเดือดร้อนโดยใช้ข้อมูลเครื่องไม้เครื่องมือ เมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม ซึ่งประชาชนมีความแตกต่างการเลือกปฏิบัติ ย่อมทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร การวางมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุมทั้งวัยของผู้ใช้บริการ สุขภาพผู้ใช้บริการ เพื่อความเสมอภาคกันในการให้และรับบริการ และปรับปรุงแนวทางการให้บริการตลอดจนถึงช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนหากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล เพราะประชาชนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุดสอดคล้องกับวิจัยของ**ปทิตตา เพ็งพล** (2561) ได้วิจัยเรื่อง **“การประยุกต์หลักสังควัตถุ 4 ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด”** พบว่า 1) การประยุกต์หลักสังควัตถุ 4 ในการปฏิบัติหน้าที่ของ

บุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติต่อประชาชน ด้านการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและด้านการปฏิบัติต่อตนเอง ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ลำดับความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรตระหนักรู้ว่าตำแหน่งเป็นเพียงกำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติเท่านั้นมิได้มีฐานะเหนือกว่าหรือด้อยกว่าคนอื่นแต่อย่างใด ควรประพฤติปฏิบัติตนเป็นกัลยามิตรกับเพื่อนร่วมงานให้มากยิ่งขึ้น และควรประพฤติปฏิบัติจนประชาชนเห็นและยอมรับในความรู้ความสามารถเป็นที่ประจักษ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ**ศุภกิจ ภักดีแสน** (2563, หน้า 628-629) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนเป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนการให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชนจัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคีเชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้และสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญมี มาลาวชิโร** (2551, หน้า 20) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นหลักธรรมที่ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นได้ด้วยความสุข สามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรที่ดีต่อกันและกันได้ อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทำตัวเป็นประโยชน์ เห็นใครทำอะไรที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมก็อาสาเข้าไปช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระหากสังคมมีคนประเภทนี้มากๆ ก็จะมีแต่ความสุขความเจริญ เกิดความรักความสามัคคีต่อกันและกัน การอาสาเข้าไปช่วยเหลือนี้เป็นการหลอมละลายจิตใจเข้าเป็นหนึ่งเดียวร่วมแรงร่วมใจกันทำสิ่งต่างๆ ที่เกิดผลดีแก่สังคมโดยรวม

4. การให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ เริ่มตั้งแต่นโยบาย รูปแบบ การปรับนำเทคโนโลยี การสื่อสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน แนวคิดสมาร์ตซิตี้ การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่สถานที่ทำการ แต่ประชาชนอยู่ที่บ้านก็สามารถเข้าถึงบริการได้ การขอความช่วยเหลือจากเทศบาลไม่ว่าจะเป็นการบรรเทาสาธารณภัย การดูแลด้านสุขภาวะบุคคล สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรรู้ควรได้รับ แต่ยิ่งการเข้าถึงบริการมีสะดวกมากขึ้นเพียงใด การที่เทศบาลจะต้องตอบสนองความต้องการด้านบริการ ต้องใช้ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานก็ยิ่งต้องเพิ่มขยายความสามารถมากยิ่งขึ้น เพราะการรับผลตอบรับการให้บริการก็มาในรูปแบบออนไลน์เช่นกัน ทำให้สามารถที่จะรับรู้ผลสะท้อนทั้งด้านบวก ด้านลบ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาทั้งองค์กร ทั้งตนเอง ในด้านความรู้ความสามารถ สมรรถนะ ทัศนคติ ทุกสิ่งที่กล่าวมาล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรสอดคล้องกับวิจัยของ **ธัณเทพ ภู่จำศิลป์** (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง **“การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45”** ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้าน อัตถจริยา อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย45 ที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) มีข้อเสนอแนะ 1) ด้านทาน หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไรเต็มใจช่วย ยกเว้นเรื่องที่ผิด เสียสละเวลาส่วนตัวสอนงานและให้ความรู้ให้แก่พนักงาน และเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านปิยวาจา การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อมเพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านอัตถจริยา ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ 4) ด้านสมานัตตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานและให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย** (2544, หน้า 119) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเลรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม

และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วยและสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาเสน่ห์ ไชยสุกา** (2552, หน้า 33) สมานัตตตา แปลว่า ความเป็นผู้มีตนเสมอโดยความหมายทางปฏิบัติ ผู้ศึกษาควรจำไว้ว่า สมานัตตตา คือ การวางตัวสมกับฐานะ คือหมายความว่า เรามีฐานะเป็นอะไร เช่น ลูก เป็นพ่อ เป็นแม่ เป็นผัว เป็นเมีย เป็นครู เป็นศิษย์ ก็ให้วางตัวสมกับที่ตัวเป็น อย่าเย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะอย่าปล่อยให้ต่ำต้อยน้อยหน้าจนเกินดี การปรับปรุงตนเอง วางตนเอง ให้พอเหมาะสมกับฐานะของ ตัวนั่นแหละ คือ สมานัตตตา

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

การให้บริการด้านทาน คือ การเสียสละ เทศบาลเมืองปากพูนจังควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านทาน การให้กำลังใจ การเสียสละ แก่ผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การให้บริการด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ เทศบาลควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เช่น การจัดโครงการเจ้าหน้าที่ดีเด่นประจำเดือน โดยการทำป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ดีเด่น เป็นต้น

การให้บริการด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) เทศบาลเปิดช่องพิเศษสำหรับการให้บริการบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ

การให้บริการด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ) เทศบาลตรวจสอบมาตรฐานทั้งข้อดีข้อเสีย เพื่อการแก้ไขส่วนที่บกพร่อง ไม่ว่าจะเป็น ระบบงาน ผลตอบรับการปฏิบัติงานการให้บริการ และแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการพัฒนาทักษะศักยภาพ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในยุคดิจิตอลตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ควรศึกษาการให้บริการสุขภาพชุมชนแก่ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหามกุฏราชวิทยาลัย (2552). *พระไตรปิฎกมหามกุฏราชวิทยาลัย*. พระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีพร้อมอรรถกถา. (ชุด 91 เล่ม). พระไตรปิฎก อรรถกถาแปล ฉบับครบรอบ 200 ปี แห่งราชวงศ์จักรี กรุงรัตนโกสินทร์ พุทธศักราช 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2537). *พระสูตรและอรรถกถาแปล เล่มที่ 1ภาคที่ 2 ตอนที่ 2*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(1) หนังสือ :

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชา วิทยาการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โกวิทย์ พวงงาม. (2554). *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*.กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2548). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 11*. นนทบุรี: มหาวิยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2552). (2538). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss* (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ : บริษัท วี อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปราชการ,

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดที่ 4 องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลำดับที่ 2 เรื่องภารกิจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). *ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *การปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____ (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า

บันเทิง พาวิจิตร. (2548). *การปกครองตามแนวพุทธ*. กรุงเทพฯ: ดวงแก้ว.

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

บุญสิริ ชวลิตธำรง. (2529). *ธรรมโอสถ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548).*หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2554). *การกระจายอำนาจ:แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประยูร กาญจนดุล. (2538). *กฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

_____. (2544). *การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรีชา ช้างขวัญยืน. (2541*). การทำงานแบบพระพุทธเจ้า*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท เลิฟ แอนด์ ลิพเพรส จำกัด.

มรุต วันทนากร. (2549*). การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงกับเทศบาลไทย: บทสรุปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในภาพรวม*. กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ก๊อปปี้.

ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) เทศบาลเมืองปากพูน.: งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาลเมืองปากพูน

พระธรรมโกศาศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2551). *พุทธวิธีบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนูญชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 82).* กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด.

_____. (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์* พิมพ์ครั้งที่15. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

_____. (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

_____. (2554). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์*. พิมพ์ครั้งที่ 16.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล). (2542). *การงานหลักธรรม: ใต้ร่มกาสาวพัสตร์*. นนทบุรี: ธารบัวแก้ว.

พระมหาบุญมี มาลาวชิโร. (2551). *ธรรมใจ*. กรุงเทพฯ: ดีเอ็มจี

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

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

โภคิน พลกุล. (2536). *หลักเกี่ยวกับการจัดระเบียบบริหารราชการ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____ และคณะ. (2538). *แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ในรายงานการวิจัย. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.*

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: บริษัท อักษรเจริญทัศน์ จำกัด.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2551). *การตลาดบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

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

_____. (2552). *คิดดัง 2 กับวุฒิสาร ตันไชย.* กรุงเทพ ฯ: จรัญสนิทวงศ์การพิมพ์.

วุฒิสาร ตันไชย และธีรพรรณ ใจมั่น. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทยสถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

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

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล. (2555). *การเมืองในกระบวนการกระจายอำนาจ : ศึกษาผ่านบทบาทของนักวิชาการ ข้าราชการนักการเมืองและประชาชน.* กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมเด็จพระมหาวีรวงศ์ (พิมพ์ ธมฺมธโร). (2541). *ธรรมะสร้างเยาวชน.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย.

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

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร

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

สุขุม นวลสกุล. (2538). *กลยุทธ์ผู้นำ.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ

สุชีพ ปุญญานุภาพ. (2537). *พระไตรปิฎกฉบับสำหรับประชาชน.* พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). *หลักการตลาด.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.

สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). *แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการ.* กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

ส่งศรี ชมพูวงศ์. (2554). *สถิติสำหรับการวิจัย.* นครศรีธรรมราช: ฝ่ายเอกสารและตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการ วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2549). *กฎหมายปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.* กรุงเทพฯ: เอช-เอ็นการพิมพ์.

อาภา จันทรสกุล. (2535). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(2) บทความวิชาการ/บทความจากวารสาร

ไพศาล ชัยธีราศักดิ์. (2564). “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่,” *วารสารธรรมวิชญ์* . มกราคม-ธันวาคม 2564, 3 (1), 327-328

พระครูศรีปริยัตยารักษ์. (2562). “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบล,” *วารสารธรรมวิชญ์.* กรกฎาคม–ธันวาคม 2562, 2 (2), 318-321

ศุภกิจ ภักดีแสน, อาษา ศรีประวัติ, วารีญา ม่วงเกลี้ยงและ ถาวร โคตรชัย. (2563). “หลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน*,” วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์.* กันยายน-ธันวาคม 2563, *5 (3),* 619-629

ดาวนภา เกตุทอง. (2563). “การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น,” *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์.* กรกฎาคม–ธันวาคม 2563, 3 (2), 46-50

(3) ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ :

กรีฑา คงพยัคฆ์. (2562). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.* สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชมัยพร มีทวี. (2564). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงาน ช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*. สารนิพนธรัฐศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ชลธิชา พิมพ์มานะกิจ. (2551). *การพัฒนาแบบวัดคุณธรมสังคหวัตถุ 4 ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มพระนครเหนือ.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

ธัณเทพ ภู่จำศิลป์. (2565). *การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45.* วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ปทิตตา เพ็งพล. (2561). *การประยุกต์หลักสังควัตถุ 4 ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระครูประภัศร์ธรรมาภิรักษ์ (จันเขียด). (2562). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ (สุจิตฺโต/เพียรสองชั้น). (2555). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานบุคลากรโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระเดชา กิตฺติโก (โชติธราธรรม). (2558) *การบริหารงานบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารโรงเรียนธรรมภิรักษ์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาเสน่ห์ ไชยสุกา. (2552). *การศึกษาและการพัฒนาการทำงานร่วมกันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4.* ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พระมหานพดล สีทอง. (2554). *ความสำคัญระหว่างคุณธรรมด้านสังคหวัตถุ 4 และขันติ – โสรัจจะ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข"*

สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พระมหาบุญเพียร ปุญฺญวิริโย. (2544*). แนวคิดและวิธีการขัดเกลาสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพุทธศาสนา*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระวิศรุต ฐิตโสภโณ. (2561) *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). *การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด*.วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

เลิศลัคน์ ภาคาผล. (2561). *การบริหารงานสถานศึกษาโดยใช้หลักสังควัตถุ 4 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิสิทธิ์ ขจรภพ. (2561*). การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลกรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).*ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวันนา คำบุศย์. (2561). *การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สมเกียรติ ดวงศิริ. (2560). *นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

อุไร จั้งโล่ง. (2555). *การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ภาคใต้* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(4) สื่ออิเล็คทรอนิกส์

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ (2554). [ออนไลน์]. พอเพียงภิวัฒน์: สังคหวัตถุ 4 กับการนำไปใช้ในเรื่อง CSR. แหล่งที่มา: http://www.bangkokbiznews.com [1 ตุลาคม 2565].

เทศบาลเมืองปากพูน (2565). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://th.wikipedia.org/wiki/ เทศบาลเมืองปากพูน/ [1 ตุลาคม 2565].

ประวัตความเป็นมา: เทศบาลเมืองปากพูน (2565). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://www.pakpooncity.go.th/municipality/ประวัติความเป็นมา. [1 ตุลาคม 2565].

หลักการให้บริการ (2556). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.stou.ac.th › offices › Oce › kmoce1 ›. [1 ตุลาคม 2565].

(5) สัมภาษณ์

1. นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน,
2. ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน,
3. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม,
4. ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4,
5. เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต,

2. ภาษาอังกฤษ :

Groonroos. (1990). Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington: Lexington Books.

Hambleton Et al. (2002). Globalism and Local Democracy. Hampshire: Palgrave.Katz, E., & Bernda, D. Bureaucracy and the public: A reader in official-client relation.New York: Basic Book, 1973.

Kotler. P. (1994). Marketing Management: analysis planning implementation and control. 8 edition Englewood Cliffs. N.J.: Prentice-Hall.

McGraw-Hill Mechanical Engineering McGraw-Hill series in marketing and advertising McGraw-Hill series in marketing, ISSN 2691-4433

Stanton, (1981), Funda-mentals of Marketin. P.441 Fundamentals of Marketing

Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.



บุคลานุกรม

บุคลานุกรม

1. นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์, นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน เลขที่ 172 หมู่ที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566.

2. ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์, ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน เลขที่ 172 หมู่ที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566.

3. นางสาระภี ศรีพร, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เลขที่ 172 หมู่ที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช,สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2566.

4. นางกระจาย ชวาสิทธิ์, ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 เลขที่ 22/22 หมูที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช,สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566.

5. พระปลัดสุริยา อาภาโค, เจ้าคณะตำบลปากพูน ธรรมยุต วัดชลเฉนียน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช,สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1) พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.

วุฒิการศึกษา : ศน.ด. (พุทธศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน : รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

: ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ (รก.)

2) ผศ.ดร.ทิพมาศ เศวตวรโชติ

วุฒิการศึกษา : ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา)

ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

3) พระครูสุรัตวิหารการ

วุฒิการศึกษา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต รม. (การปกครอง)

ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าคณะอำเภอพรหมคีรี - นบพิตำ (ธ)

: เจ้าอาวาสวัดท่าแพ



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ชื่อ – นามสกุล สมณศักดิ์	การศึกษา	ตำแหน่งปัจจุบัน
1.	นายธนาวุฒิ ถาวรพรหมณ์	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รม.)	นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน
2.	นายสุภชัย นาคสุวรรณ์	ปริญญาเอก บริหารการพัฒนา Ph.D. (Development Administration)	ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน
3.	นางสาระภี ศรีพร	สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ส.บ.)	ผู้อำนวยการกองสารธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองปากพูน
4.	นางกระจาย ชวาสิทธิ์	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช
5.	พระปลัดสุริยา อาภาโค	นักธรรมเอก รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รม.)	เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต) รักษาการเจ้าอาวาสวัดชลเฉนียน

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC)

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

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

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี พระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๕ **วันที่** ๑๗ พฤศจิยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร.ทิพมาศ เศวตวรโชติ

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมี พระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- ยินดีรับเป็นผู้เชี่ยวชาญ
- ตามเครื่องมือแนบที่เสนอมา

ทิพมาศ

(ผศ.ดร.ทิพมาศ เศวตวรโชติ)

22 พ.ย. 2565

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๓๐๘

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระครูสุรัตวิหารการ เจ้าคณะอำเภอพรหมคีรี - นบพิตำ (ธรรมยุต)

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)"โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

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

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๕

ที่ว่าการอำเภอพรหมคีรี
รับเลขที่ ๓๗๒๔๙
วันที่ ๒๙ พ.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๐๙.๓๐ น.

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายอำเภอพรหมคีรี

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)”โดยมีพระมหาเอกวินปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

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

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

(นายปารเมศ เห้งสวัสดิ์)
นายอำเภอพรหมคีรี

ที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
เลขที่รับ ๗๓๗๕
วันที่ ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๕

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 นายอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

- รับหนังสือ
- ดำเนินการตามอนุเคราะห์

(นายชัยอนันต์ บุญประเสริฐ)
ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) รักษาราชการแทน
นายอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์

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 นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)” โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

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 ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสุภชัย นาคสุวรรณ์ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

นายสุภชัย นาคสุวรรณ์
ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน

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 นางสาระภี ศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)” โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ทราบ
ลงนามให้ข้อมูล

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 นางกระจาย ชวาสิทธิ์ ผู้ใหญ่ตำบลปากพูน หมู่ที่ ๔

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)" โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

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 ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน

ด้วย พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช (The Service Providing to People According to Sangghavatthu Dhamma of Muang Pakpun Municipality, Nakhon Si Thammarat Province)” โดยมีพระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์) ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- ตรวจ
สารเรื่องขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ภาคผนวก ฉ
หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ที่ จว. ๒๐๔/๒๕๖๕

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑. ชื่อโครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง : การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

TITLE : THE SERVICE PROVIDING TO PEOPLE ACCORDING TO SANGGHAVATTHU DHAMMA OF MUANG PAKPOON MUNICIPALITY, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE.

๒. ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย

พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์)

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน

คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มติที่ ๓๑๒/๒๕๖๕ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง และผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาการทำวิจัยในคนฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ออกให้ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงนาม

(พระมหามงวินทร์ ปุริสุตฺตโม, ผศ.ดร.)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ช
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน

จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)
นักศึกษาปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ☐ 1. อายุ 18 – 24 ปี ☐ 2. อายุ 25 – 44 ปี
☐ 3. อายุ 45 – 64 ปี ☐ 4. อายุ 65 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ ☐ 1. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 2. รับราชการ
☐ 3. เกษตรกรรม ☐ 4. รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ

4. การศึกษา ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา
☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 4. 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องวางที่ตรงกับระดับการใช้ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านทาน (การเสียสละ)						
1.	เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด					
2.	เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด					
3.	เทศบาลมีการใช้สื่อสารสนเทศ เพื่อแจ้งเหตุด่วนและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มากน้อย เพียงใด					
4.	เทศบาลมีการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ มากน้อย เพียงใด					
5.	เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด					
2.ด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ)						
6.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชน ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน มากน้อย เพียงใด					
7.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วย ความสุภาพจริงใจ มากน้อย เพียงใด					
8.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำเป็นประโยชน์และเป็นกันเองกับประชาชน มากน้อย เพียงใด					

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มากน้อย เพียงใด					
10.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาและมีความนุ่มนวลชวนฟัง มากน้อย เพียงใด					
	3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)					
11.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด					
12.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด					
13.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มากน้อย เพียงใด					
14.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มากน้อย เพียงใด					
15.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่โดยเน้นประโยชน์ส่วนรวม มากน้อย เพียงใด					
	4.ด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ)					
16.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบหน้าที่ มากน้อย เพียงใด					

ข้อ	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมุ่งเน้นในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มากน้อยเพียงใด					
18.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง มากน้อยเพียงใด					
19.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลส่งเสริมให้ประชาชนบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในโอกาสต่าง ๆ มากน้อย เพียงใด					
20.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มากน้อย เพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ซ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดย

พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

คำชี้แจง

ขอความกรุณาให้สัมภาษณตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอมูลที่ได้ทั้งหมด จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อนำผลการวิจัยไปแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราชในสารนิพนธเล่มนี้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสัมภาษณแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์

สำหรับ **นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รม.) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

นายสุภชัย นาคสุวรรณ์ ปริญญาเอก บริหารการพัฒนา Ph.D. (Development Administration) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

นางสาระภี ศรีพร สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ส.บ.) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

นางกระจาย ชวาสิทธิ์ มัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

พระปลัดสุริยา อาภาโค การศึกษา นักธรรมเอก รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รม.) ตำแหน่ง เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต) รักษาการเจ้าอาวาสวัดชลเฉนียน

ส่วนที่ 1. คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นกิจการที่มีการปฏิสัมพันธ์โดยบุคคลสองฝ่ายคือผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยมีหลักการสำคัญคือ การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน สร้างความสะดวกสบาย ความรวดเร็วความเสมอภาคกันและความเข้าใจที่ถูกต้อง

หลักสังคหวัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน, หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวน้ำใจกันไว้, วิธีการอันจะทำให้คนรัก, หลักการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหลักเครื่องประสานใจ เหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้ ทำให้มนุษย์ในสังคมอยู่กันด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนสลักลิ่มที่ตรึงยานพาหนะไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจาย ทำให้ยานพาหนะแล่นทะยานไปโดยมั่นคง ตามความต้องการมี 4 ประการคือ

ทาน (การเสียสละ) หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการให้มีความเรียบร้อย มีสิ่งรองรับการมาใช้บริการของประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น มีเก้าอี้ให้ผู้ใช้บริการนั่ง และการใช้สารสนเทศในการประชาสัมพันธ์ในสิ่งประชาชนที่มาใช้บริการพึงทราบและรับแจ้งเหตุ มีการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เช่น บริการถ่ายเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์ เป็นต้น

ปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ) หมายถึง การพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสุภาพจริงใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างสุภาพ และตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆอย่างตรงไปตรงมาและมีวาจานุ่มนวลชวนฟัง

อัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่เน้นผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและประชาชนมาก่อนผลประโยชน์ของตนเอง

สมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ) หมายถึง การสงเคราะห์ประชนตามหน้าที่และจิตสำนึกในความรับผิดชอบ การให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ยึดผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวมเป็นที่ตั้ง ไม่มีอคติลำเอียง ต่อบุคคลคนใดบุคคลหนึ่ง ส่งเสริมประชาชนบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ เพื่อประโยชน์ขององค์กรและประโยชน์ส่วนรวม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ/ฉายา ผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ตำแหน่งงาน .....

.....

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

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

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

2. แนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1) แนวทางการให้บริการประชาชน **ด้านทาน คือ การเสียสละ** ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.2) แนวทางการให้บริการประชาชน **ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ** ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.3) แนวทางการให้บริการประชาชน **ด้านอัตถจริยา คือ การสงเคราะห์กัน** ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.4) แนวทางการให้บริการประชาชน **ด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ** ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

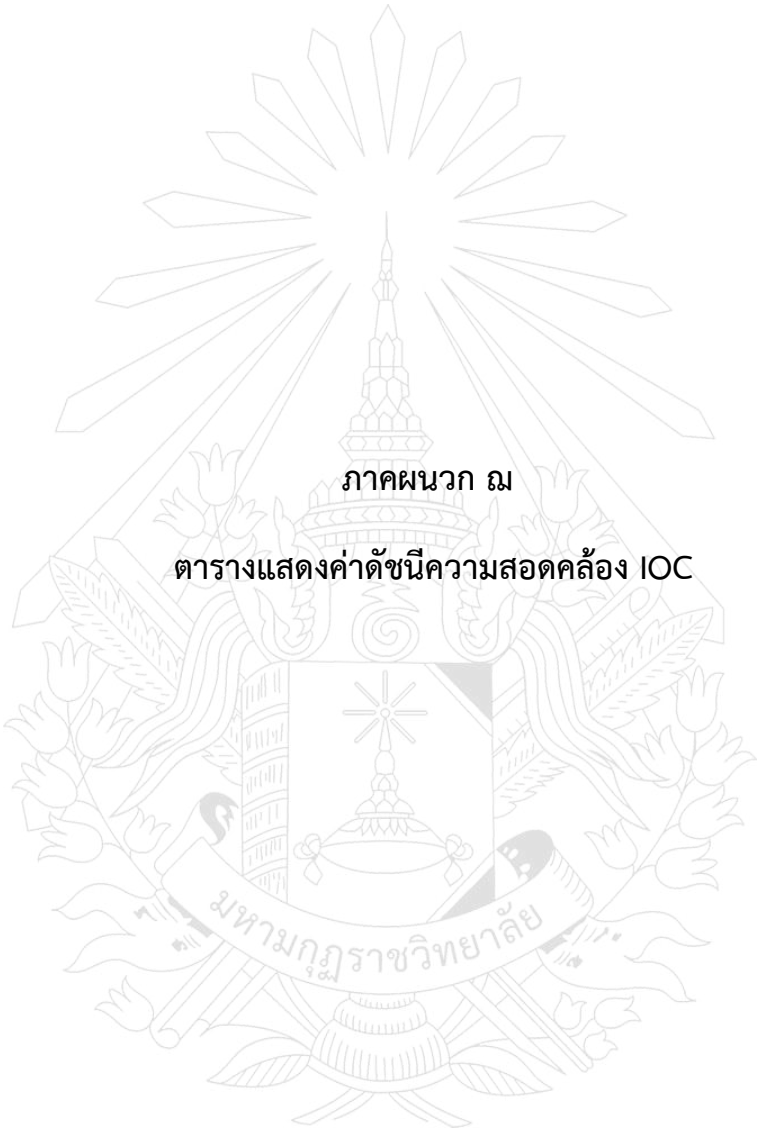
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ



ภาคผนวก ฌ

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

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

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

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 - 24 ปี ☐ 2. 25 - 44 ปี ☐ 3. 45 - 64 ปี ☐ 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**อาชีพ** ☐ 1. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 2. รับราชการ ☐ 3. เกษตรกรรม ☐ 4. ลูกจ้างทั่วไปและอื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	**การศึกษา** ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	**รายได้ต่อเดือน**	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 4. 20,001 บาทขึ้นไป							
ตอนที่ 2 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช								
1.ด้านทาน (การเสียสละ)								
1	เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	เทศบาลมีการใช้สื่อสารสนเทศเพื่อแจ้งเหตุด่วนและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.	เทศบาลมีการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำและสุขภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการแก่ประชาชน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ)								
6	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชน ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วย ความสุภาพจริงใจ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำเป็นประโยชน์และเป็นกันเองกับประชาชน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้	
10	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาและมีความนุ่มนวลชวนฟัง มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้	
3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)								
11	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
12	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
13	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความเข้าใจระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้สร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่โดยเน้นประโยชน์ส่วนรวม มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4. ด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ)								
16	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลสงเคราะห์ประชาชนและมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบหน้าที่ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
17	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมุ่งเน้นในการบริการ ให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
18	บุคลากรเทศบาลเมืองม่วงงามมีการให้บริการเป็นไปตาม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	ระเบียบคำสั่ง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพียงใด							
19	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง มากน้อย เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ								
	ข้อเสนอแนะ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

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

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล							
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 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช							
1. ด้านทาน (การเสียสละ)							
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	+1	+1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้	
2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาไพเราะ)							
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	
3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)							
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
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	
4. ด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ)							
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
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	

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

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช								
2.1	แนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม (ทาน คือ การเสียสละ) ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.2	แนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม (ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ) ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.3	แนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม (อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์กัน)	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร							
2.4	แนวทางการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม (สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ) ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
3.	แนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
4.	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	

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

เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
1	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช							
2	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.1	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.2	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.3	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
2.4	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	.ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
เรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น

.....

.....

.....

(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร ดร.)
ที่ปรึกษาหลัก

ภาคผนวก ญ
ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

Case Processing Summary

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

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.891	20

การวัดความเชื่อถือได้ จะมีเกณฑ์ที่กำหนดค่าที่ 0.8 ขึ้นไป

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.20	.407	30
a2	4.07	.254	30
a3	4.07	.254	30
a4	4.13	.346	30
a5	4.03	.183	30
b1	4.07	.254	30
b2	4.13	.346	30
b3	4.13	.346	30
b4	4.07	.254	30
b5	4.07	.254	30
c1	4.17	.379	30
c2	4.17	.379	30
c3	4.07	.254	30
c4	4.10	.305	30
c5	4.13	.346	30
d1	4.20	.407	30
d2	4.20	.407	30
d3	4.07	.254	30
d4	4.07	.254	30
d5	4.13	.346	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	78.07	11.375	.870	.	.883
a2	78.20	13.200	.359	.	.899
a3	78.20	12.924	.514	.	.896
a4	78.13	12.533	.520	.	.895
a5	78.23	13.633	.193	.	.902
b1	78.20	13.269	.321	.	.900
b2	78.13	12.120	.701	.	.890
b3	78.13	12.947	.346	.	.900
b4	78.20	13.131	.398	.	.898
b5	78.20	12.993	.475	.	.896
c1	78.10	12.231	.585	.	.893
c2	78.10	12.024	.669	.	.891
c3	78.20	13.407	.245	.	.901
c4	78.17	12.626	.557	.	.894
c5	78.13	12.326	.610	.	.893
d1	78.07	11.926	.653	.	.891
d2	78.07	11.375	.870	.	.883
d3	78.20	13.200	.359	.	.899
d4	78.20	12.924	.514	.	.896
d5	78.13	12.533	.520	.	.895

ภาคผนวก ฎ

รูปภาพประกอบการให้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ



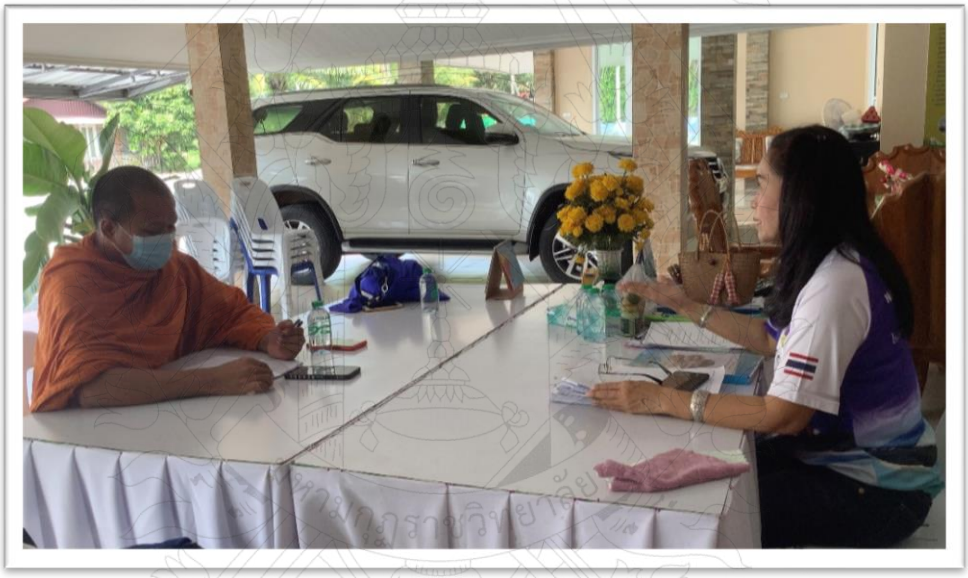
สัมภาษณ์นายธนาวุฒิ ถาวรพราหมณ์
นากเทศมนตรีเมืองปากพูน



สัมภาษณ์ ดร.สุภชัย นาคสุวรรณ์
ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน



สัมภาษณ์นางสาระภี ศรีพร
หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



สัมภาษณ์นางกระจาย ชวาสิทธิ์
ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4



สัมภาษณ์พระปลัดสุริยา อาภาโค

เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต) รักษาการเจ้าอาวาสวัดชลเฉนียน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	:	พระมหาเอกชัย สิริธมฺโม (มานะจิตต์)
เกิด	:	วันศุกร์ ที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2531
สถานที่เกิด	:	197 ม.4 ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000
การศึกษา	:	ศศ.บ. (สารสนเทศทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นักธรรมชั้นเอก เปรียญธรรม 3 ประโยค
อุปสมบท	:	วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2554
สังกัด	:	วัดท่าแพ เลขที่ 301 ม.1 ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000
หน้าที่	:	ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดท่าแพ 2558 – ปัจจุบัน เลขานุการเจ้าคณะอำเภอพรหมคีรี-นบพิตำ (ธรรยุต) 2557 – ปัจจุบัน
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	วัดท่าแพ เลขที่ 301 ม.1 ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000 โทร. 0806583997