

การใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

An Application Of Saraniyadhamma Principle in Service Providing to People in Tambol Namnoi Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province

ชยางกูร กู้แสง¹ สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา² และสุปรียา ชำนาญพุฒิพร³

Chayangkun Kuseang¹ Sitthipong Sitthiphatraprabha²

and Supreecha Chamnanputthiphon³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹ Master's degree student, Master of Political Science, Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University

^{2,3} Lecturer of the Master of Political Science, Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University

E-mail: Chayangkunkuseang@gmail.com, ongsitthipong@gmail.com, supreecha28@gmail.com

Received: Apr 12, 2023; Revised: Apr 27, 2023; Accepted: Apr 28, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน่าน้อย จำนวน 86 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวม 10 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเมตตากายกรรม ด้านเมตตามโนกรรม ด้านศีลสามัญญตา ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านทัญญูสามัญญตา และ ด้านสาธารณโภคีตา และ 2) แนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในภาพรวมเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีกัลยาณมิตรรวมถึงการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเฉพาะราย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสารานีธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ (1) ด้านเมตตากายกรรมเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีควรอ่อนน้อมถ่อมตนและสัมาคารวะ (2) ด้านเมตตาวจีกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยการพูดที่สุภาพและเป็นมิตรเป็นกันเองกับประชาชน (3) ด้านเมตตามโนกรรม เจ้าหน้าที่ ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการไม่แบ่งแยกและนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน (4) ด้านสาธารณโภคีตา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือกับผู้รับบริการในทุกช่องทางเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ (5) ด้านศีลสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และ (6) ด้านทัญญูสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรร่วมแลกเปลี่ยนและรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อหาแนวทางให้บริการที่ตรงประเด็นมากที่สุด

คำสำคัญ: หลักสารานีธรรม การให้บริการ เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research article were to study an applying the Saraniyadhamma principle in services provide to people in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai district, Songkhla Province; and the guideline for promoting Saraniyadhamma principle in services providing to people in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai district, Songkhla Province. The research sample consisted of 86 officers in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai district, Songkhla Province, all determined by Krejcie and Morgan's sample size table. Ten of the key informants were selected by purposive sampling. The employed research instruments were questionnaire and the interview form. The statistics employed for the data analysis were frequency, percentage, standard deviation, and content analysis. The findings were as follows; 1) the overall of an applying the Saraniyadhamma principle in services provide to people in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai district, Songkhla Province was a high level, which specific aspects could be ranked from top to bottom based on their rating means as follows: Mettakayakamma, Mettamanokamma, Silasamabbata, Mettavacikamma, Ditthisamobbata and Sadharanabhogita; and 2) the guideline for promoting Saraniyadhamma principle in services providing to people in Tambol Namnoi Municipality Hat-Yai district, Songkhla Province in overall that officers should provide friendly services including assessing the needs and necessities of specific service recipients. When considering, the finding is follows: (1) Mettakayakamma, officers should provide friendly service and should be humble and respectful; (2) Mettavacikamma, officers should provide services with courteous and friendly speech to the people; (3) Mettamanokamma, officers should have a good attitude toward service users, not discriminate and present only good things to the public; (4) Sadharanabhogita, officers should help the service recipient in every channel for the convenience of the service recipient; (5) Silasamabbata, officers should provide services in strict accordance with principles and rules; and (6) Ditthisamobbata, officers should share and listen to what the service users the most relevant service solution.

Keywords: Application of Saraniyadhamma Principle, Services, Subdistrict Municipality

บทนำ

ประเทศไทยปกครองด้วยรูปแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน มีรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งทำหน้าที่บริหารประเทศ รัฐบาลจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุก ๆ ด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน ยุคที่เป็นยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่เสมอแก่ประชาชน ดังนั้นการให้บริการประชาชนของภาครัฐจึงจัดเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) และผลจากการปฏิรูประบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน

ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำยิ่ง ในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลกได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่าประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก (พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน, 2564)

เทศบาล เป็นหน่วยท้องถิ่นที่รัฐแบ่งการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยเทศบาลถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 จวบจนปัจจุบัน พบว่า บทบาทหน้าที่ของเทศบาลเป็นภารกิจที่ดูแลสวัสดิการ สาธารณสุข การศึกษา โครงสร้างพื้นที่ เศรษฐกิจ และสังคม เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสารตันทไชย, 2551) ซึ่งมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันมีการแบ่งประเภทเทศบาลออกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยในจังหวัดสงขลามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 11 แห่ง เทศบาลตำบล 35 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล 92 แห่ง กระจายอยู่ใน 16 อำเภอของสงขลา

เทศบาลตำบลน่าน้อย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีภารกิจดูแลรับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 47.20 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 12,757 คน แบ่งเป็น 3,923 ครัวเรือน ซึ่งพันธกิจของเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่การดูแล แต่ด้วยสภาพปัญหาในสังคมปัจจุบัน ทำให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความเครียด ส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรประชาชนเกิดความไม่เชื่อมั่น และเสื่อมศรัทธาในตัวขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่มีประชากรจริงและประชากรแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแหล่งอุตสาหกรรมสำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดสงขลา ดังนั้นการให้บริการกับประชาชนที่มีจำนวนมาก ผู้ให้บริการคือบุคลากรของเทศบาลตำบลน่าน้อยจำเป็นต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายของหน่วยงานรัฐทุกแห่ง ดังนั้นการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชนเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ มีความสอดคล้องกับหลักสธารณนิยม ซึ่งเป็นหลักธรรม ที่กล่าวถึงธรรมที่ทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มี 6 ประการ ได้แก่ 1) เมตตาทายกรรม หมายถึง ทำแต่ในสิ่งที่เป็นความดีต่อกัน ช่วยเหลือส่งเสริมกัน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมมาคารวะ ไม่เบียดเบียนรังแกกัน ไม่ทำร้ายให้ได้รับความทุกข์ทรมาน ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องต่อกัน มีความเสียสละต่อผู้อื่น 2) เมตตาวจิกรรม หมายถึง การใช้คำพูดออกมาแต่คำพูดที่ดีงาม ด้วยความรักปรารถนาดี รู้จักพูดให้กำลังใจกันและกัน 3) เมตตาภินิหารกรรม หมายถึง ความรู้สึกในจิตใจที่มีแต่ความดีดี ๆ การมองกันในเรื่องดี ปรารถนาดี รักและเมตตาต่อกัน คิดในสิ่งที่สร้างสรรค์ มองด้านบวกต่อกัน 4) สาธารณโภคิตา หมายถึง ให้รู้จักแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบกันช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และมีความเสมอภาคต่อกัน 5) สีสสัมมัญญา หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือวินัยต่าง ๆ อย่างเดียวกันอย่างเคร่งครัด เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล ไม่ก้าวร้าวหน้าที่กัน และ 6) ทิฐิสัมมัญญา หมายถึง มีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองที่ต่างกลับมาให้ตรงกัน ด้วยการยอมรับในเหตุผล พุดจาหาข้อสรุปตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนจุดต่างไม่ถือเอาความคิดของตนเป็นใหญ่แต่เพียงฝ่ายเดียว (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2553) การนำหลักธรรมดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชน ช่วยยกระดับประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการองค์กรภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

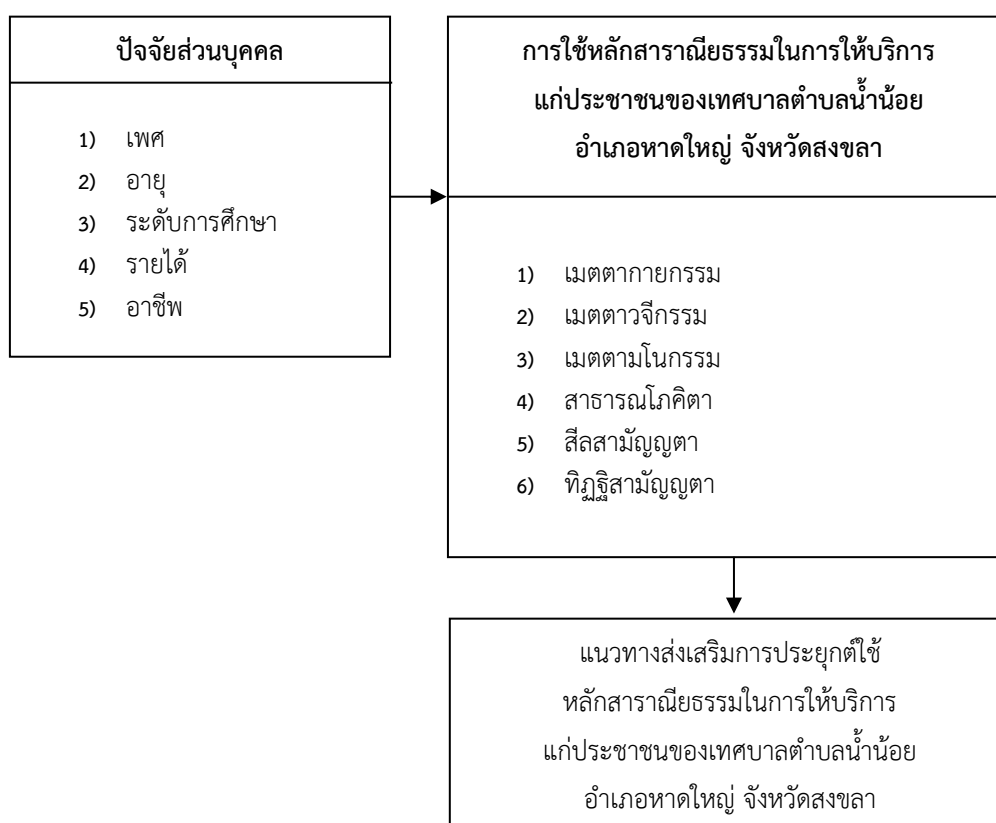
จากข้อมูลข้างต้น เห็นได้ว่า ภารกิจหลักของการจัดตั้งองค์กรภาครัฐ คือการบริการประชาชน ซึ่งหน่วยงานหลายภาคส่วนยังขาดจิตสำนึกการให้บริการและอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนด้วยหลักสราณียธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย ทั้งยังเป็นการขับเคลื่อนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในอนาคตสืบเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาใหญ่ จังหวัดสงขลา” โดยการใช้หลักสราณียธรรมในพระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต เล่มที่ 22 จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กันไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 105 คน (สำนักงาน ปลัดเทศบาลตำบลน่าน้อย ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ได้แก่ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 86 คน โดยกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อธิวิรุฒิ เอกะกุล, 2543)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และประชาชนที่รับบริการ รวม 10 คน เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ กับศาสตร์ของความรู้ทั้งในเชิงวิชาการ และผู้วางแผนงาน ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลัก สราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ (In-dept interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) และข้อมูล ทุติยภูมิ (Secondary Sources) ซึ่งได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการ วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

แบบสอบถาม

มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 ชุด มีรายละเอียดประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1) ข้อคำถามด้านเมตตาการุณกรรม | จำนวน 5 ข้อ |
| 2) ข้อคำถามด้านเมตตาวิจิตรกรรม | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ข้อคำถามด้านเมตตาโมกขกรรม | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) ข้อคำถามด้านสาธารณโภคิตา | จำนวน 5 ข้อ |
| 5) ข้อคำถามด้านศีลสามัญญตา | จำนวน 5 ข้อ |

6) ข้อคำถามทฤษฎีสัมพันธภาพ

จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิด ลิเคิร์ต (Likert, 1932) โดยกำหนดค่าต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อรวบรวมเนื้อหาสาระจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาดังกล่าว นำมากำหนดเป็นกรอบให้ตรงกับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถาม แล้วร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

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

3. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุง ให้ถูกต้องและชัดเจนเหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

4. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จ ความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และเหมาะสมของข้อคำถามนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence (IOC) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

6. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย และได้รับอนุมัติหนังสือรับรองจริยธรรมในมนุษย์ เลขที่ 233/2566

7. เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้องเสร็จแล้ว จึงนำไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลพะวง ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient, 1984) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960

8. นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป
9. นำผลจากการเก็บข้อมูลที่ครบถ้วนมาวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตนายกเทศมนตรีตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คือ 86 คน และรับกลับคืนหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว
3. ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รับคืนจำนวน 86 ชุด แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 แล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะสถานภาพของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. วิเคราะห์การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	34	39.50
2. หญิง	52	60.50
รวม	86	100.00

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. 18-30 ปี	26	30.20
2. 31-40 ปี	30	34.90
3. 41-50 ปี	23	26.80
4. 51 ปีขึ้นไป	7	8.10
รวม	86	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	-	-
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.20
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	5	5.80
4. อนุปริญญา / ปวส.	12	13.90
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	68	79.10
รวม	86	100.00
ตำแหน่ง		
1. ข้าราชการ	40	46.50
2. พนักงานเทศบาล	33	38.40
3. ลูกจ้างประจำ	3	3.50
4. จ้างเหมาบริการ	10	11.60
รวม	86	100.00
อายุงาน		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	31	36.00
2. 6-10 ปี	30	34.90
3. 11-20 ปี	18	21.00
4. 21 ปีขึ้นไป	7	8.10
รวม	86	100.00

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

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

(N = 86)

ข้อ	การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านเมตตากายกรรม	4.55	0.50	มากที่สุด
2.	ด้านเมตตาวจิกรรม	4.50	0.53	มากที่สุด
3.	ด้านเมตตามโนกรรม	4.51	0.53	มากที่สุด
4.	ด้านสาธารณโภคิตา	4.30	0.59	มาก
5.	ด้านศีลสามัญญตา	4.51	0.53	มากที่สุด
6.	ด้านทวิฐิสามัญญตา	4.45	0.53	มาก
โดยรวม		4.47	0.54	มาก

ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเมตตากายกรรม ด้านเมตตามโนกรรม ด้านศีลสามัญญตา ด้านเมตตา ด้านทวิฐิสามัญญตา และ ด้านสาธารณโภคิตาตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการวิจัยมีดังนี้

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

2. **ด้านเมตตาวจิกรรม** พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความอ่อนหวาน อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่กล่าวขอบคุณประชาชนที่มารับบริการบ่อย อยู่ในระดับมาก

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

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

5. **ด้านสืลสามัญญตา** พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความระมัดระวังความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการ

6. **ด้านทัญญูสามัญญตา** พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชมจากประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยอมรับความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย (1) เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการบริการ และ (2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงาน

2. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีกัลยาณมิตรรวมถึงการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเฉพาะราย เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

- 1) ด้านเมตตากายกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีควรอ่อนน้อมถ่อมตนและสัมมาคารวะ
- 2) ด้านเมตตวาจกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยการพูดที่สุภาพและเป็นมิตรเป็นกันเองกับประชาชน
- 3) ด้านเมตตามโนกรรม เจ้าหน้าที่ ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการไม่แบ่งแยกและนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน
- 4) ด้านสาธารณโภคิตา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือกับผู้รับบริการในทุกช่องทางเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ
- 5) ด้านสืลสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
- 6) ด้านทัญญูสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรร่วมแลกเปลี่ยนและรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อหาแนวทางให้บริการที่ตรงประเด็นมากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเมตตากายกรรม ด้านเมตตามโนกรรม ด้านสืลสามัญญตา ด้านเมตตา ด้านทัญญูสามัญญตา และ ด้านสาธารณโภคิตา เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสภา ต้นไชย, 2551) จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้า

มีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลน่าน้อย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีการกีดดูแลรับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 47.20 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 12,757 คน แบ่งเป็น 3,923 ครัวเรือน ซึ่งพันธกิจของเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่การดูแล แต่ด้วยสภาพปัญหาในสังคมปัจจุบัน ทำให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความเครียด ส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประชาชนเกิดความไม่เชื่อมั่น และเสื่อมศรัทธาในตัวองค์กร จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของนักทฤษฎี บรมนันท์ (2553) ที่กล่าวว่า หลักการพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วย หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของการจัดทำบริการสาธารณะ และหลักความเสมอภาค นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเจมส์เอส แมคคัลลัฟ (Jame S. McCullough, 1983) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

2. ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่ม พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นไปตามหลักสราณียธรรมและหลักการของการให้บริการคือ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5) ไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของ Max Weber (1996) ให้ทักษะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพระครูวิจิตรปัญญารักษ์ (2564) พบว่า หลักสราณียธรรม 6 มีประโยชน์อย่างมาก โดยเฉพาะถ้าเจ้าหน้าที่นำหลักดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชน จะทำให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะเกิดความประทับใจ ทำให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการได้

3. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัญหาประกอบด้วย (1) เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการบริการ และ (2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงาน ในขณะที่แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในภาพรวม พบว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างมีกัลยาณมิตรรวมถึงการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการเฉพาะรายเพื่อที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ ด้านเมตตาทายกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีควรอ่อนน้อมถ่อมตนและสัมาคารวะ ด้านเมตตาวิจิตรกรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและเป็นมิตรเป็นกันเองกับประชาชน ด้านเมตตาโมกกรรม เจ้าหน้าที่ควรมีความคิดที่ดีต่อผู้รับบริการไม่แบ่งแยกและนำเสนอแต่สิ่งดีแก่ประชาชน ด้านสราณียโกศิตา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือกับผู้รับบริการในทุกช่องทางเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ ด้านสราณียสัญญาตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามหลักการและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และด้านทวิญญูสามัญญาตา เจ้าหน้าที่ควรร่วมแลกเปลี่ยนและรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อหาแนวทางให้บริการที่ตรงประเด็นมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมบุญ มณีเกิด และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้หลักสราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการใช้หลักสราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครราชสีมา มากที่สุด คือด้านทวิญญูสามัญญาตา ควรมีความสามัคคีปรองดองกัน หากมีความคิดเห็นขัดแย้งกันก็ควรใช้เหตุผล ไม่ใช้อารมณ์และยึดมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านเมตตาทายกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ชวนช่วยในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจในการให้บริการประชาชนไม่ใช่แค่เป็นหน้าที่ที่ต้องจะให้บริการเปรียบเสมือนเป็นญาติตนเอง
2. ด้านเมตตาจริกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้วยการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพ อ่อนหวานต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับการมารยาทและการใช้คำพูดในการให้บริการกับประชาชนอย่างจริงจัง
3. ด้านเมตตาโมกกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนที่มารับบริการต่ำที่สุด แต่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ามีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็นต่อประชาชนที่มารับบริการ
4. ด้านสาธารณโภคิตา พบว่า หน่วยงานจัดช่องทางแสดงความคิดเห็นไว้บริการประชาชนที่มารับบริการที่หลากหลายต่ำที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการกับประชาชนให้หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงช่องทางดังกล่าวเป็นสำคัญ
5. ด้านศีลสามัญญตา พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มารับบริการด้วยการสำรวมกิริยาอาการต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการปฏิบัติตนต่อประชาชนด้วยกิริยาที่เหมาะสม
6. ด้านทิวฐิสามัญญตา พบว่า เจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความถูกต้องชัดเจนและพยายามลดความผิดพลาดให้มากที่สุดและเมื่อความผิดพลาดขึ้นควรแสดงความจริงใจการแก้ไขหรือรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เอกสารอ้างอิง

- ธรรมบุญ ภูณีกิต และคณะ. (2563). การใช้หลักสารณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(2), 18-34.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทวัฒน์ บรมนันท์. (2553). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(3), 566-580.
- พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์. (2564). หลักสารณียธรรมกับการบริหารเทศบาลตำบลหนองสองห้อง. *วารสารศึกษิตาลัย*, 2(2), 29-42.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2553). *พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กพผ.
- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. *ประวัติปิฎกฉบับภาษาไทย มหามกุฏราชวิทยาลัย*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2551). ระบบการปกครองท้องถิ่นประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน: ราชอาณาจักรไทย.

กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. NY: Mc-Graw Hill.

Likert, R. A. (1932, May). Technique for the Measurement of Attitudes. *ArchPsychological*, 25(140), 1-55.

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

Weber, M. (1996). *The theory of Social and Economic Organization Trans* (4th ed.). NY: The Free Press.


GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management
RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์



เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



 092-442-9000

 @rcim.rmutr

 @rmutr_rcim_rmutr

 ติดต่อเลย!
ADD FRIEND

