

การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

The Application of Sangahavatthu Principle in Public Services for the People
of Khlonghae Municipality, Hatyai District, Songkhla Province

ไพศาล ผกาเกต¹ สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา²

Pasan Phakaket¹ Sitthipong Sitthiphatraprabha²

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย^{1,2}

Master of Political Science, Mahamakut Buddhist University^{1,2}

Corresponding Author, e-mail: Paisarn.p5599@gmail.com

Retrieved 19-04-2024 Revised 29-05-2023; Accepted 05-11-2024

DOI: 10.14456/jappm.2024.60

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักอรรถจริยา รองลงมาคือ หลักปิยะวาจา หลักสมานัตตตา และหลักทานตามลำดับ 2) แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห (1) ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ (2) ควรตรวจสอบการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ (3) ควรให้การต้อนรับอาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ (4) ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

คำสำคัญ : การประยุกต์ใช้, หลักสังคหวัตถุธรรม, การให้บริการสาธารณะ

Abstract

The purpose of this research article is to (1) study the application of the Sangahavatthu principles in providing public services to the people, and (2) develop guidelines for enhancing the use of the Sangahavatthu principles in public service delivery in Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province.

The sample group consisted of 397 people aged 18 years and older residing in Khlong Hae Municipality. Additionally, five key informants were selected through purposive sampling. The research instruments employed were a questionnaire and an interview form. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, standard deviation, and content analysis.

The findings were as follows: The use of the Sangahavatthu principles in providing public services to the people of Khlong Hae Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province, was found to be at a high level overall. When examining each principle individually, the Atthacariya principle was rated the highest, followed by the Piyavaja, Samanatta, and Dana principles. Guidelines for promoting the use of the Sangahavatthu principles: Officials of Khlong Hae Municipality should: (1) Provide knowledge, understanding, and useful suggestions to the people receiving services. (2) Ensure their speech is pleasant, gentle, and sincere. (3) Be proactive in volunteering to assist and solve problems with enthusiasm. (4) Provide equal services without discrimination.

Keywords: The Application, Sangahavatthu Principles, Public Services

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นมาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีคณาเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศ โดยรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันให้ความสำคัญกับแนวคิดในการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสอดคล้องตามความใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

(สถาบันพระปกเกล้า, 2561) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2565)

การให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 คือ 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐานชัดเจนในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจจุกพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อุตจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ปยุตฺ ฺปยุตฺโต), 2550) ดังนั้นหากบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห นำหลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง 4 ประการมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ย่อมจะนำมาซึ่งความประทับใจและพึงพอใจได้อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. หลักสังคหวัตถุธรรม

หลักสังคหวัตถุคือ หลักธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์กันและกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551) พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหวัตถุไว้ในสังคหสูตรเปรียบเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความเจริญในโลก (พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย เล่มที่ 21 ข้อ 32) ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้ หมายถึง การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเพื่อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว 2) ปิยวาจา คือ การใช้วาจาประสานไมตรี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ 3) อุตถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ หมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และ 4) สมานัตตตา คือ การร่วมทุกข์ร่วมสุขในทุกคราว หมายถึง การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย

สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมที่ครอบคลุมคำสอนที่เกี่ยวข้องกับ ทาน จาคะ การบริจาค การเอื้อเพื่อ การช่วยเหลือ การเสียสละ การอนุเคราะห์ ไว้ด้วยกัน ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า พระพุทธศาสนาได้ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอนให้ทุกคนไม่เป็นคนที่เห็นแก่ตัว ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ถ้ามุขย์ทุกคนถือน้ำใจนี้เรา นี้พวกของเรา นั้นพวกของผู้อื่น มีมากขึ้นในตัวมุขย์ ความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจในเพื่อนมุขย์ด้วยกันก็จะหมดไปในทันที จะไม่ต่างอะไรกับสัตว์ดิรัจฉาน สังคมก็จะมีแต่ความแห้งแล้งน้ำใจ ความเอื้ออาทรในเพื่อนร่วมโลกด้วยกันก็จะหมดไป กลายเป็นการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมแบบตัวใครตัวมันพระพุทธศาสนาได้วางหลักการสังคหสังเคราะห์ให้มุขย์ในสังคมได้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เป็นเครื่องผูกมิตรไมตรี เป็นเครื่องสร้างมุขย์สัมพันธ์ และเป็นธรรมที่ชนะใจคนจะเห็นได้ว่าหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์ที่สามารถนำไปปรับใช้กับบุคคลในสังคมได้ตามกาลเทศะ รู้ว่าควรจะสงเคราะห์ใคร เมื่อใด และอย่างไร ทำให้สามารถสงเคราะห์ผู้คนได้เป็นจำนวนมาก สังคหวัตถุเป็นหลักธรรมที่ปฏิบัติได้เสมอ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (พระปลัดณรงค์ศักดิ์ วิสุทธิเมธี, 2562)

2. การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (อรทัย กักพล, 2552) ดังนั้น การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยถือว่าเป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการซึ่งต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุดอีกทั้งคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะที่ดีตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวมเพราะการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริง ต้องรับทราบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนเสียก่อนโดยให้ประชาชนในชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจ และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบ (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการเช่นงานทะเบียน ที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่ถือว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผู้กโมตรีและเอื้อเพื่อเกื้อกูล ได้แก่ ทาน หรือ เกื้อกูลกันด้วยการให้การเสียสละ การเอื้อเพื่อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว และการให้ที่ยิ่งใหญ่คือการให้อภัย ปิยวาจา หรือ การใช้วาจาประสานไมตรี การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องพูดหรือปรึกษาหารือกันโดยยึดถือหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ 1) เว้นจากการพูดเท็จ 2) เว้นจากการพูดส่อเสียด 3) เว้นจากการพูดคำหยาบ และ 4) เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน อุตถจริยา หรือ ร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพราะการทำงานร่วมกันต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ และ สมนันตตา หรือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ผู้ทำงานร่วมกันทุกคนจะต้องไม่ถือตัว มีความเสมอภาค วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ทำตนให้เป็นที่น่ารัก น่าเคารพ นับถือ และนำให้ความร่วมมือช่วยเหลือ (พระบุญทัน ปญญาทีโป (2564) ส่วนการศึกษาของ พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ (2565) พบว่า นโยบายให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x}=4.10$; S.D.=0.74) 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับเพศ อายุและระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะต่อนโยบายให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78 องค์ความรู้จากการวิจัย คือ การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ ในขณะที่การศึกษาของ พระบุญช่วย วิฑิตจิตโต (ยังสามารถ) (2565)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถึพุทธด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ผลจากการศึกษาพบว่า หลักการบริหารองค์กรทางสังคม 5 ลักษณะ สามารถขับเคลื่อนให้เกิดชุมชนวิถึพุทธตามหลักธรรมดังนี้ 1) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน ใช้ข้อหา 2) การขับเคลื่อนการบริหารโดยให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ใช้ข้อปิยวาจา 3) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการสร้างสมดุระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ ใช้ข้อสมานัตตตา 4) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ใช้ข้ออถจริยา และ 5) การขับเคลื่อนการบริหารที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีเปลี่ยนแปลง ใช้ข้อสมานัตตตา องค์ความรู้ใหม่จากบทความนี้ทำให้เห็นว่า สังคหวัตถุธรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับหลักการบริหารองค์กรทางสังคมทางตะวันตกทั้ง 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นบูรณาการหลักพุทธธรรมให้เกิดการบริหารองค์กรทางสังคมแบบวิถึพุทธอย่างแท้จริง และการศึกษาของ กริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกันโดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติที่ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

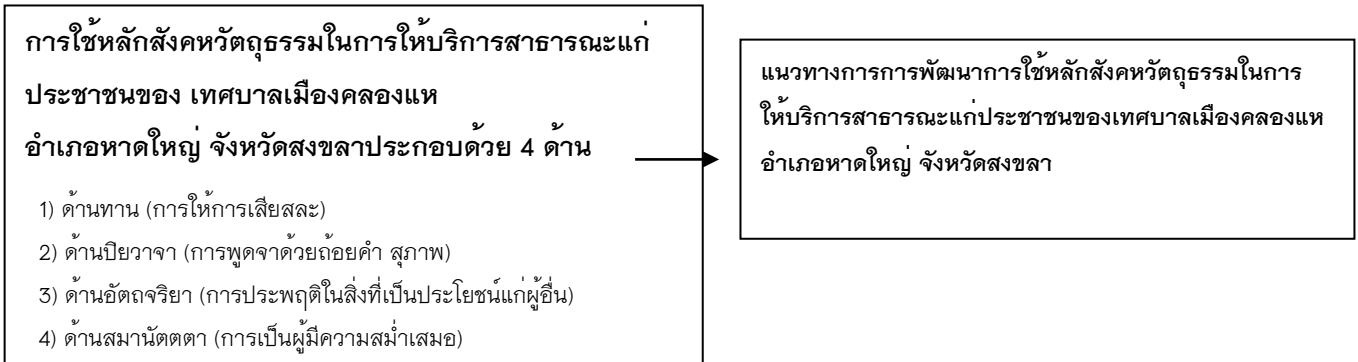
งานวิจัยนี้เป็น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methodology Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากร คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 44,005 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 โดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวิฑูมิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.5 จากนั้นกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกระจายไปยัง 11 หมู่บ้าน ซึ่งการเข้าถึงหรือสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ผู้วิจัยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน โดยใช้เกณฑ์ คือ เป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) (2) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบประเมินค่าระดับการปฏิบัติแบบ Rating Scale โดยจำแนกระดับการปฏิบัติออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ และ (3) แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ตอน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ และ 2) แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งนี้

เครื่องมือทั้งหมดตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .951

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2567 ผู้วิจัยได้ประสานนายกเทศมนตรีเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเข้าพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้ง 397 ชุด ส่วนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนัดหมายวันเวลาตามที่คุณให้ข้อมูลสำคัญพร้อมและสะดวก โดยผู้วิจัยได้ประสานงานไว้ล่วงหน้า ในการเก็บรวบรวมผู้วิจัยขออนุญาตใช้การจดบันทึก การบันทึกภาพ และบันทึกเสียงร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีขั้นตอนและ วิธีการดังนี้ (1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด (2) ลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง เรียบร้อย แล้วนำมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ (3) การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยคำนวณทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา และ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

จากการเก็บแบบสอบถามเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน ร้อยละ 57.40 อายุ 31-40 ปี จำนวน 118 คน ร้อยละ 29.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน ร้อยละ 26.40 อาชีพเกษตรกร/ รับจ้าง จำนวน 144 คน ร้อยละ 36.30 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 146 คน ร้อยละ 36.80 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	169	42.60
2. หญิง	228	57.40
รวม	397	100.00
อายุ		
1. 18-30 ปี	88	22.20
2. 31-40 ปี	118	29.70
3. 41-50 ปี	105	26.40
4. 51-60 ปี	74	18.70
5. 61 ปีขึ้นไป	12	3.00
รวม	397	100.00
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	63	15.90
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	79	19.90
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	71	17.90
4. อนุปริญญา/ปวส.,	47	11.80
5. ปริญญาตรี	105	26.40
6. สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.10
รวม	397	100.00
อาชีพ		
1. เกษตรกร/รับจ้าง	144	36.30
2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	105	26.40
3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.10
4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	43	10.90
5. นักเรียน / นักศึกษา	45	11.30
รวม	397	100.00
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	137	34.50
2. รายได้ 10,001-15,000 บาท	146	36.80
3. รายได้ 15,001-20,000 บาท	76	19.10
4. 20,001 บาทขึ้นไป	38	9.60
โดยรวม	397	100.00

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมทุกหลักธรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหลักธรรม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หลักธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักอรรถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังคงแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก และ หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (N = 397)

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1.	หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ)	3.98	0.55	มาก
2.	หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังคงแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)	4.16	0.54	มาก
3.	หลักอรรถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ)	4.36	0.56	มาก
4.	หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)	4.11	0.54	มาก
โดยรวม		4.16	0.48	มาก

ผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางการส่งเสริมแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่

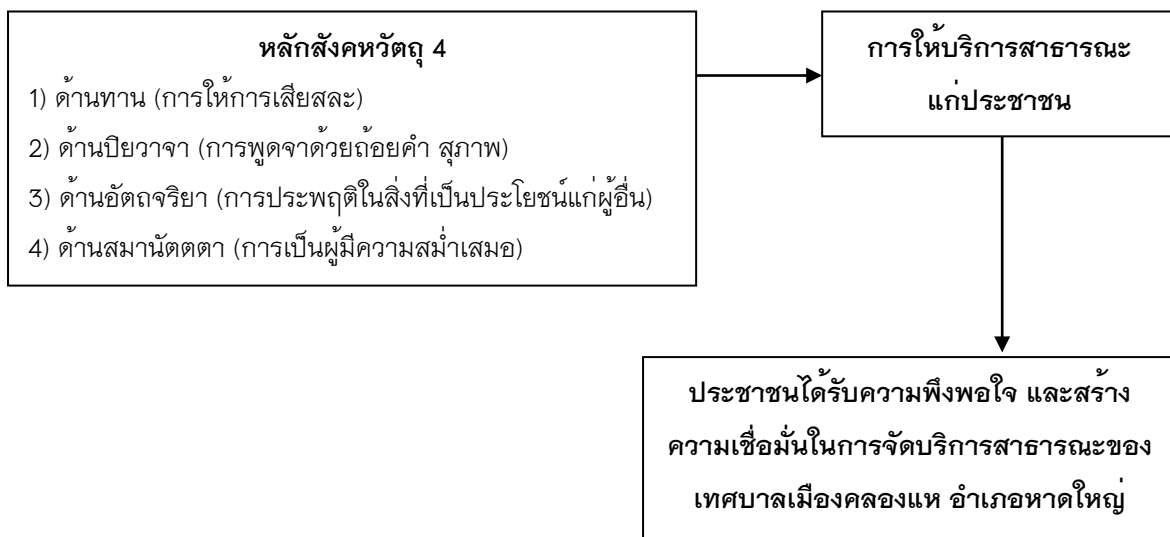
1. การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการเสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2. การให้บริการด้านบิยวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการโดยการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี้ยงถอยคำที่ นำไปสู่การทะเลาะวิวาทหลักบิยวาจานั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีเืองต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการ

3. การให้บริการในด้านอตัถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับ อาสาให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถ ของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่างานในหน้าที่ หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

4. การให้บริการในด้านสมานัตตทานนั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคม หรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่มีความเชื่อมโยงได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภาพที่มีความเชื่อมโยง

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา“การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านหรือรายหลักธรรม พบว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห ใช้หลักอรรถจริยา (ความมานะ มุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) มาเป็นหลักในการให้บริการสาธารณะมากที่สุด เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐ โดยเฉพาะรัฐท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้ประชาชนมีความพึงพอใจตามลักษณะงานและภายใต้ขอบเขตของอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ต้องมีความมุ่งมั่น มุ่งมั่น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสิฎฐ์ คัดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชน พบว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชนมีความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือเขตท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมได้โดยภาครัฐได้ยึดหลัก การทำงานตามภารกิจ ตามแผนงานตามโครงการ และตามกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะได้เป็นเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชีระพล บุญตาระวะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม จากการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชน จัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคีเชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กรีธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนาทใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผล

การเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติ

2) แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห

- 1) ควรทำให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ
- 2) ควรตรวจสอบการใช้จ่ายที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท
- 3) ควรให้การต้อนรับ อาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ
- 4) ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัฒนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การให้ การเสียสละ แก้ไขปัญหาการขาดความอ่อนน้อม ถ่อมตนโดยใช้หลักปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แก้ไขปัญหาการขาดความเสียสละ โดยใช้หลักอภัยจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้หลักสมานัตตตา คือ การวางตนพอดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กริชชา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอภัยจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธิษณารินทร์ เหลืองจิระโชติกาล (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

องค์ความรู้ใหม่ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา “การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา” จะเห็นว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด โดยเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนคือความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการ

ให้บริการมีเทคนิคและแนวทางมากมาย แต่หลักกรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม 4 เป็นหลักกรรมที่เหมาะสมสำหรับงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านทาน (การให้การเสียสละ) 2) ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำ สุภาพ) 3) ด้านอัตถจริยา (การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น) และ 4) ด้านสมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะมาหลักกรรมดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มารับบริการ และในขณะเดียวกันย่อมสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรนำหลักสังคหวัตถุธรรม มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างจริงจังจริง และมีการประเมินผลอย่างรอบด้านเพื่อการพัฒนาและแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความท้าทายของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักกรรมทางพุทธศาสนาไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เอกสารอ้างอิง

- กริธา คงพยัคฆ์ (2563) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอกวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 29-41.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 12(1), 131-142.
- ศิษณารินทร์ เหลืองจิโรชติกาล (2565) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 148-157.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีระพล บุญตาระวะ (2563) การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 8(2), 185-196.

- พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ. (2565). นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 7(2), 300–317.
- พระบุญช่วย ลีตติจิตโต (ยังสามารถ) (2565) การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถีพุทธด้วย หลักสังคหวัตถุ 4. *วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์*, 2(2), 94–101.
- พระบุญทัน ปัญญาที่โป (2564) องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, 27(1), 11–26.
- พระปลัดณรงค์ศักดิ์ วิสุทธิเมธี. (2562). สังคหวัตถุองค์ธรรมแห่งการสังคมสงเคราะห์. *วารสารพุทธมคคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม*, 4(2), 10–19.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมบุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทศาสนาแห่งชาติ.
- พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัฒน์นานุกูล และพระครูวิจิตรศิลาจาร. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(3), 15–25.
- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2563). *ประวัติวิทยุฉบับภาษาไทย มหามกุฏราชวิทยาลัย*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย นครปฐม.
- วิสิฐฐ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง. (2566). การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่ สังคม และประชาชน. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(3), 392–405.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). *การกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมชัย นันทาภีรัตน์. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. *วารสาร มจร บาลีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 8(1), 114–127.
- อรทัย กักพล. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.