

การใช้หลักสารานียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาล
ตำบลคลองแะ ตำบลพังลา อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา*

AN APPLICATION OF SARANIYADHAMMA IN SERVICE PROVIDING
APPROACHES THE EXCELLENCE IN THE SERVICES OF TAMBOL
KHLONG-NGAE MUNICIPALITY, PHANGLA SUBDISTRICT, SADAO
DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE

พระศราวิน สุรพลโณ (ตันชม)¹

Phra Sarawin Surapanyo (Thanchom)¹

กันตภณ หนูทองแก้ว²

Kantapon Nuthongkaew²

สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร³

Supreecha Chamnanphuttiophon³

¹⁻³มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹⁻³Mahamakut Buddhist University, Thailand

Corresponding author E-mail: minsarwin1810@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสารานียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแะ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสารานียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแะ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 381 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักสารานียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแะ ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.65) อยู่ในระดับมาก เมื่อ

* Received 19 April 2023; Revised 24 April 2023; Accepted 27 April 2023

พิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทฤษฎีสัมมัญญา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวาจา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.66$) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาภิรมย์ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) แนวทางการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ เห็นว่า ผู้บริหารควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น บริหารจัดการอบรมด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ บริหารจัดการอบรมฝึกจิตใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี ควรเร่งหางบจัดซื้ออุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งควรมีการวางระเบียบการบริการให้ชัดเจน สุดท้ายควรเปิดช่องทางแสดงความคิดเห็นจากประชาชน

คำสำคัญ: หลักสาราณียธรรม, การบริการ, เทศบาลตำบลคลองแงะ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality. 2) to recommendations and guidelines for promoting an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality. This research is mixed methods research, consisting of quantitative and qualitative research. The sample group was used in the research of 381 people and key informants 5 people. Statistics used in data analysis were Frequency, percentage, mean and standard deviation, and analyzed qualitative data by descriptive analysis.

The results of the research found that 1) An application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-Ngae municipality. all 5 aspects in total, which was a mean



($\bar{x}$ = 3.60) at a high level when considering each aspect sorted by average from highest to lowest, it was found that the aspect with the highest average was the aspect of Dittthisamannata ($\bar{x}$ = 3.68) at a high level, second to the aspect of Vajikamma ($\bar{x}$ 3.56) was at a high level and the lowest average is the aspect of Mettakayakamma and Sadharanabokhi were at lowest levels ($\bar{x}$ = 3.63), They were at a high level ($\bar{x}$ = 3.65) respectively. 2) Guidelines for an application of Saraniyadhamma in service providing approaches the excellence in the services of Tambol Khlong-NGae municipality. found that the administrators should encourage the officials to be enthusiastic. Legal training should be provided to officials. Training should be held every year for service staff to train their minds. Providing the budget for the purchase of equipment for better quality service. in addition, there should be clear service regulations. Finally, it should open channels to express opinions from the public.

Keywords: Saraniyadhamma Principles, Service Providing, Tambol Khlong-NGae municipality

บทนำ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะองค์กรใดที่เกี่ยวข้องกับประชาชน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จขององค์กร และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยองค์กรนั้นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ (สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของภาครัฐ สิ่งสำคัญที่ทำให้ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและ

พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการเป็นกระบวนการส่งมอบผลการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ โดยนำกลยุทธ์ทางจิตวิทยา มาใช้ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ นับว่าการบริการประชาชนนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตการทำงานของข้าราชการ และต้องมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561-2580) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา สถานที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนให้ได้มากที่สุด (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580, 2562) และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกา, 2546) ดังนั้นหน่วยงานราชการทั้งส่วนกลาง หรือส่วนท้องถิ่นจึงต้องพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับหลักกฎหมายที่บัญญัติไว้ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

การจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนจึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองแวง ที่ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการเข้ารับบริการ การจัดการบริการต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคลองแวง จากผลการประเมินการบริการประชาชนงานทะเบียนราษฎร (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแวง, 2564) การประเมินความพึงพอใจการบริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลคลองแวง



(สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564) และการบริการสาธารณะ (สำนักงานเทศบาลตำบลคลองแงะ, 2563) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ จึงเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาบริการให้สู่ความเป็นเลิศ เป็นการยกระดับจากการบริการที่น่าพอใจไปสู่การบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ และชื่นชมต่อผู้ให้บริการและองค์กร ทั้งจะก่อให้เกิดความนิยม ระลึกถึงกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และมีการแนะนำชักชวนกันมารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมได้

การพัฒนาการให้บริการประชาชนนั้นสามารถนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาเป็นหลักในการส่งเสริมการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการประชาชนได้ นั่นคือ หลักสาราณียธรรม ซึ่งเป็นหลักการบริหารหมู่คณะ และยังสอดคล้องกับหลักการให้บริการประชาชนด้วย โดยนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้กับการบริการ เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย 1) เมตตา ภาวกรรม คือการมีท่าทีที่ดีในการให้บริการ ให้เกียรติประชาชน 2) เมตตาวัจกรรม คือ การให้บริการด้วยวาจาที่เหมาะสม ไพเราะอ่อนหวานประกอบด้วยเมตตา 3) เมตตาโมหกรรม คือ การมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีจิตบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยเมตตา 4) สาธารณโภคี คือ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของต่างๆ แก่ประชาชน 5) สีสสามัญดา คือผู้ให้บริการมีการประพฤติที่สุจริตเป็นธรรม 6) ทิฏฐิสามัญดา คือ ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยอมรับคำติชมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ ดังที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นการนำหลัก สาราณียธรรมนี้มาเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการของภาครัฐได้อย่างดีเยี่ยม และผู้ให้บริการสามารถนำหลักธรรมนี้มาเป็นคติประจำใจในการทำงานได้ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีเลิศและเป็นประโยชน์แก่ตนเองและองค์กรด้วย

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลตำบลคลองแงะจึงเป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับการพัฒนางานบริการ ให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ เนื่องจากการบริการอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แสดงถึงการมีความพร้อมที่จะพัฒนา เพื่อสร้างความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดความชื่นชมองค์กร จึงก่อเกิดเป็นความสำเร็จขององค์กรได้ ทั้งยังสามารถเป็นแบบอย่างในการพัฒนางานบริการให้กับหน่วยงานอื่น ๆ โดยการนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจิตสำนึกการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นประโยชน์และแนวทางในการปรับปรุง

พัฒนาการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลคลองแงะเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 8,236 คน (ข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564 อ้างถึงใน แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 เทศบาลตำบลคลองแงะ, 2564) ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน ได้จำนวน 381 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยใช้แต่ละชั้นเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตามสัดส่วน (สุจินต์ ธรรมชาติ, 2549)

1.2 กลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศบาลตำบลคลองแงะ (ผู้บริหารสูงสุด) จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเทศบาลตำบลคลองแงะ จำนวน 2 คน และประชาชนผู้ให้บริการจำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaires) เรื่อง การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

โดยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผ่านการค่าการวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item objective congruence) จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน พบว่า มีค่าความดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.837

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) มีลักษณะแบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบ สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ถึงนายกเทศมนตรีตำบลคลองแงะ เพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่แจกแบบสอบถาม เพื่อทำการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ

3.2 ผู้วิจัยนำส่งหนังสือถึงนายกเทศบาลตำบลคลองแะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแะ

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองแะ จำนวนที่กำหนดไว้ตามสัดส่วน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

3.4 เมื่อได้แบบสอบถามที่ตอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วกลับคืนมา จำนวน 381 ชุด จึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จัดลำดับของข้อมูล รวมทั้งลงรหัส และบันทึกข้อมูล

3.5 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.6 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 คน และรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์เชิงบูรณาการต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

ผลการวิจัย

การผลการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสารานุกรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา” สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมา ได้แก่ ระหว่างอายุ 30-39 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95



ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.16 ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 64 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.87

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42 รองลงมา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา 114 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.92 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 68 คน และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81

2. ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสารานุกรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการใช้หลักสารานุกรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยรวม 6 ด้าน

n = 381

ข้อ	การใช้หลักสารานุกรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา	ระดับการใช้		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตากายกรรม	3.63	0.82	มาก
2	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรม	3.66	0.77	มาก
3	การให้บริการประชาชนตามหลักเมตตามโนกรรม	3.65	0.79	มาก
4	การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจทาน	3.63	0.80	มาก
5	การให้บริการประชาชนตามหลักหลักศีลสามัญญตา	3.65	0.85	มาก
6	การให้บริการประชาชนตามหลักหลักทิวาสัมมัตตา	3.68	0.82	มาก
โดยรวม		3.65	0.73	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การใช้หลักสารานุกรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักทิวาสัมมัตตา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก

รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาวจีกรรมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนตามหลักเมตตาทายกรรมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนตามหลักสาธารณโภคีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแวง ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแวง ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ได้จากการสัมภาษณ์นายกเทศบาลตำบลคลองแวง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อร่วมกันหาแนวทางการส่งเสริมหรือพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลคลองแวงให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้หลักสาราณียธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกื้อหนุนการอยู่ร่วมกันในสังคม นำมาประยุกต์เข้ากับหลักในการให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้สัมภาษณ์ โดยแยกเป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การส่งเสริมการให้บริการด้านเมตตาทายกรรม ผู้บริหารควรอย่าเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นติดตามฐานะของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน

ประเด็นที่ 2 การส่งเสริมการให้บริการด้านเมตตาวจีกรรม ควรจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน

ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมการให้บริการด้านเมตตามโนกรรม ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิและสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง

ประเด็นที่ 4 การส่งเสริมการให้บริการด้านสาธารณโภคี ควรเร่งจัดทำโครงการของบประมาณเพื่อช่วยสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน

ประเด็นที่ 5 การส่งเสริมการให้บริการด้านศีลสามัญญตา เจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ



ประเด็นที่ 6 การส่งเสริมการให้บริการด้านทฤษฎีสัมมัญญา ควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึงติดต่อได้ง่ายระหว่างเจ้าหน้าที่เทศบาลกับประชาชน เช่น การเปิดให้แสดงความคิดเห็นผ่าน Line, Facebook หรือ Website เพื่อรับปัญหาได้โดยตรง และนำมาพิจารณาแก้ไขต่อไป

สรุป แนวทางการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ เห็นว่า ผู้บริหารควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ควรจัดการอบรมด้านกฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ ควรจัดการอบรมฝึกจิตใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี ควรเร่งหางบจัดซื้ออุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งควรมีการวางระเบียบการบริการให้ชัดเจน สุดท้ายควรเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ทันสมัย และเปิดช่องทางแสดงความคิดเห็นจากประชาชน

อภิปรายผล

1. ระดับการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเทศบาลตำบลคลองแงะมีความพร้อมในการบริการประชาชนอย่างมาก มีการพัฒนาบุคลากรด้านกาย วาจา ใจ ด้านการให้แบ่งปัน ด้านกฎ ระเบียบ หรือคุณธรรมจริยธรรม และทัศนคติการยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน นำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ ทำให้ประชาชนให้การยอมรับ เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลคลองแงะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยกร ลาภเดโช (2562) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 ลำดับดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเมตตาตามโนกรรมในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสัทธามัญญาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทฤษฎีสัมมัญญาในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ และสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ

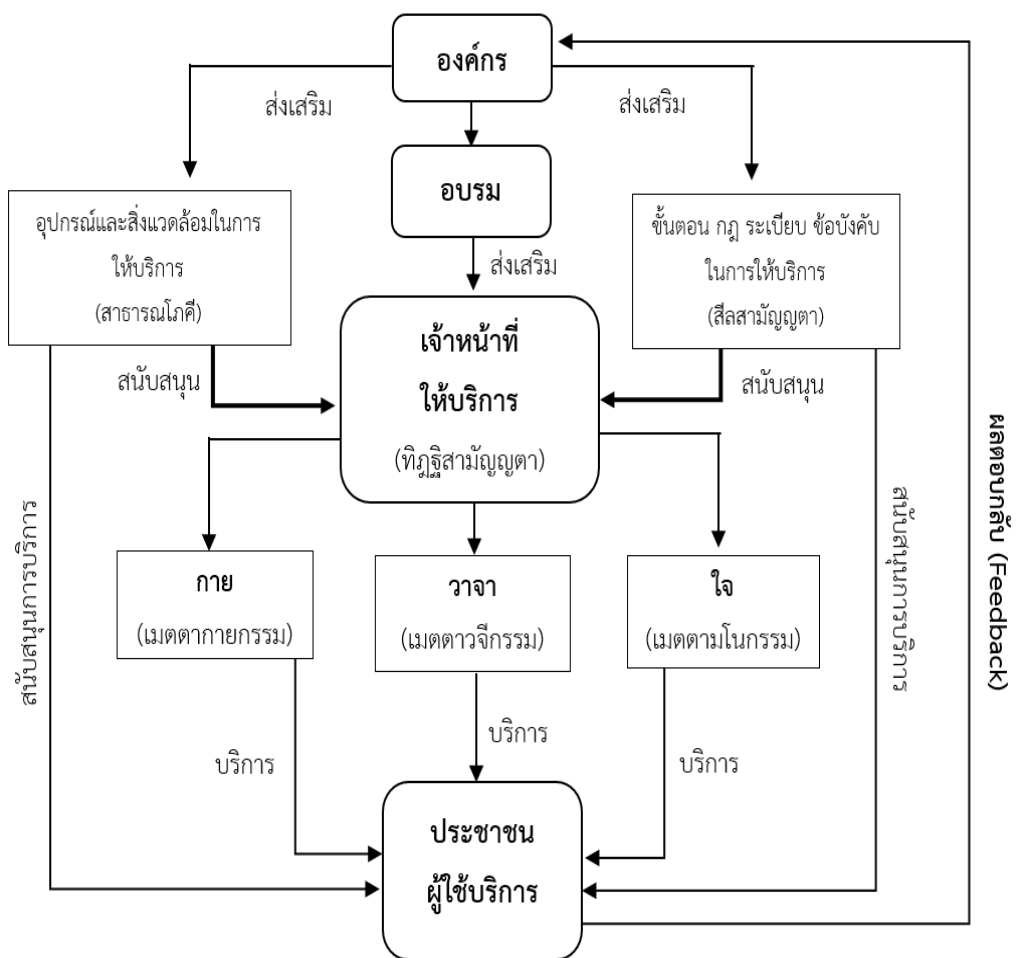
2. แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแวง ตำบลพังลา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสงขลา ผู้บริหารควรยึดเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นติดตามธุระของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน ควรจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิ และสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง ควรเร่งจัดทำโครงการของงบประมาณเพื่อช่วยสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจน และเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ สุดท้ายควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้ อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึง ติดต่อได้ง่ายระหว่างเจ้าหน้าที่เทศบาลกับประชาชน เช่น การเปิดให้แสดงความคิดเห็นผ่าน Line, Facebook หรือ Website เพื่อรับปัญหาได้โดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2551) ที่กล่าวว่า หลักสาราณียธรรมยังผู้ปฏิบัติให้แสดงสภาวะถึงความเอื้อเฟื้อ มีไมตรีจิตแก่เพื่อนมนุษย์ ด้วยการแสดงความหวังดีผ่านกาย คือ การอยู่ร่วมกันด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ (เมตตากายกรรม) ผ่านวาจา คือ กล่าวคำที่ก่อประโยชน์ สุขภาพ และกล่าวด้วยเมตตา (เมตตามโนกรรม) ผ่านใจ คือ มีจิตคิดปรารถนาดีต่อผู้อื่น (เมตตามโนกรรม) ประกอบกับการแบ่งปันลาภผลให้ได้ร่วมใช้สอยแก่ผู้อื่น (สาธารณโภคี) ประพฤติสุจริตดีงาม (ศีลสามัญญตา) และเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดถือหลักอุดมการณ์คือความดีอันสูงสุด อันเดียวกัน (ทิวฐิสามัญญตา) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ



สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติตนในการให้บริการเป็นแนวทางการสร้างความประทับใจจากผู้รับบริการถึง ผู้ให้บริการแสดงออกทางกาย ทางวาจา และทางใจ ดังนี้ ทางกาย เป็นลักษณะทางกายภาพภายนอกที่ส่งเสริมการบริการที่ดี โดยต้องทำตนเองให้แข็งแรงสดใสอยู่เสมอด้วยอาการกระตือรือร้นกระปรี้กระเปล่า การวางตัวเหมาะสมยินดีในการช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ยิ้ม ไหว้ และทักทายด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม เปิดเผย และจริงใจต่อผู้รับบริการ ทางวาจา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ใช้ถ้อยคำที่น่าฟังเหมาะสม ไพเราะชัดเจน ชัดคำ พูดให้น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดตำหนิ ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทางใจ ทำจิตใจให้สดชื่นแจ่มใส มีจิตสำนึกในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์จิตใจของตนให้เป็นปกติ เมื่อพบปะผู้คน และไม่แสดงอาการคุ่นเคืองให้ปรากฏ มีสมาธิและสติกับการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นวลอนงค์ วิเชียร (2549) ที่กล่าวว่า ผู้บริการต้องสามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ และทุกคน โดยสามารถควบคุมอารมณ์อดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจ เพื่อพยายามสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งต้องรู้จักสังเกต และมีความยืดหยุ่น และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้ได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดและเกิดความรวดเร็วในการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงพงษ์ (2558) ที่กล่าวว่า การบริการต้องมีการกำหนดหรือใช้หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการตัดลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อนเกินความจำเป็นออกเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการบริการ และลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการได้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งต้องปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กล่าวว่า ผู้บริการต้องมีเจตคติที่ดีต่อการบริการ (Attitude) เนื่องจากเจตคติที่ดีจะนำมาซึ่ง ความยินดี ความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศได้ และเรียนรู้สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น พร้อมทั้งต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การบริการควรมีการพัฒนาที่เกิดจากความคิดใหม่ๆ ของผู้บริการเองเพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยไม่ยึดกับการทำแบบเดิมๆ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่เกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การสัมภาษณ์ถึงแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรม เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ สามารถนำมาสรุปเป็นแผนผังโมเดลได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กระบวนการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



จากแผนภาพที่ 1 เป็นกระบวนการการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ด้วยกระบวนการตามแผนผังข้างต้น โดยเริ่มต้นที่องค์กรต้องเห็นความสำคัญและสนับสนุน ทั้งด้านการอบรมกาย วาจา และใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการบริการ และกล่อมเกล่าให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการให้ทันสมัยมากขึ้น ทั้งองค์กรต้องสนับสนุนส่งเสริมด้านอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการบริการที่เหมาะสม ประกอบกับการวางขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อช่วยให้การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งเปิดช่องทางการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ เพื่อนำคำติชมมาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขต่อไป

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า การใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสาราณียธรรมในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลคลองแงะ ตำบลพังลา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เห็นว่า ผู้บริหารควรยึดเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นติดตามฐานะของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน ควรจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ และเน้นย้ำกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิและสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง ควรเร่งจัดทำโครงการของงบประมาณเพื่อช่วยสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ สุดท้ายควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึงติดต่อได้ง่ายระหว่างเจ้าหน้าที่เทศบาลกับประชาชน เช่น การเปิด

ให้แสดงความคิดเห็นผ่าน Line, Facebook หรือ Website เพื่อรับปัญหาได้โดยตรง และนำมาพิจารณาแก้ไขต่อไป **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** 1) ผู้บริหารควรย้าเตือนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ติดตามฐานะของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเร่งด่วน รับผิดชอบการให้เร็วที่สุด พร้อมทั้งพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีให้เชี่ยวชาญมากขึ้น เพื่อบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว 2) ผู้บริหารต้องจัดการอบรมด้านกฎหมายหรือข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเน้นย้ำกำกับให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลประชาชนให้ครบถ้วน สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในการทำงานขององค์กร 3) ผู้บริหารเทศบาลควรจัดการฝึกอบรมจิตใจ สร้างสมาธิและสติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกปี เพื่อเสริมสร้างจิตใจให้เข้มแข็ง และลดปัญหาการใช้ความรุนแรง และปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชนด้วยการย้าเตือนถึงพันธกิจ อุดมการณ์หลักในการบริการในฐานะองค์กรของรัฐ และให้การยกย่องผู้ทำหน้าที่ได้ดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ 4) เทศบาลควรเร่งจัดทำโครงการของงบประมาณเพื่อเข้าไปช่วยสนับสนุนการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือเป็นการบริจาคสิ่งของแก่ประชาชน เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน เพื่อให้ประชาชนดำเนินชีวิตโดยไม่ติดขัด 5) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีการวางกฎ ระเบียบ การบริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่รักษากฎ ระเบียบเหล่านั้น เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ 6) ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น และพัฒนาบุคลากรทั้งหมดให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือให้มากขึ้น และจัดทำช่องทางเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนให้เข้าถึงติดต่อได้ง่ายระหว่างเทศบาลกับประชาชน **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป** 1) ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” 2) ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมใน การพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” 3) ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “การใช้หลักสาราณียธรรมในพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”



เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลตำบลคลองแงะ. (2563). รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคลองแงะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://khlongngae.go.th/report/cate/9>.
- _____. (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร. ผลการประเมิน. สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลคลองแงะ. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://khlongngae.go.th/report/cate/9>.
- _____. (2564). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 : ข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลคลองแงะ. 29 ตุลาคม.
- _____. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินวิถีใหม่ ER New Normal เทศบาลตำบลคลองแงะ. เรียกใช้เมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://khlongngae.go.th/report/cate/9>.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2551). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : เอส.рінตั้ง แมสโปรดักส์.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2546). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2 (9 ตุลาคม 2546).
- สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ. 18 เมษายน.



สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุจินต์ ธรรมชาติ. (2549). การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

เสรี วงพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 23(1), 66.