

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลเมือง
ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช*

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

พระมหาเอกชัย สิริธมโม (มานะจิตต์)¹

Phramaha Ekachai Siridhammo (Manajit)¹

พระมหาเอกวิน ปิยวีโร²

Phramaha Ekkawin Piyaweero²

สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร³

Supreecha Chamnanphuttiophon³

¹⁻³มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹⁻³Mahamakut Buddhist University, Thailand

Corresponding author E-mail: ekachai.bird67@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 395 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถ

* Received 19 April 2023; Revised 26 April 2023; Accepted 28 April 2023

จริยา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน และด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านปิยวาจา 2) ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอ เห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา การติดต่อใช้บริการบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปใช้ในการให้บริการ ด้านอัตจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการประชาชน เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่ควรยึดการให้บริการของเทศบาลเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

คำสำคัญ: การให้บริการ, สังคหวัตถุธรรม, ประชาชน, จังหวัดนครศรีธรรมราช

ABSTRACT

The objectives of this research are as follows; 1. to study the provision of public services according to the principles of Sanghawatthu Dhamma in Muang Pak Phun Municipality, Nakhon Si Thammarat province. 2. to study the problems and guidelines for promoting public services according to the principles of Sanghawatthu Dhamma in Muang Pak Phun Municipality, Nakhon Si Thammarat province. This research is a combination and quantitative research using questionnaires. Determine the sample used in the research of 395 persons and qualitative research by conducting in-depth interviews with key data providers of 5 persons. Use contextual content analysis techniques.

The results of the research showed that 1. The provision of public services according to the principles of Sanghawatthu Dhamma of Muang Pak Phun Municipality, Nakhon Si Thammarat province in all 4 aspects, which has an average value of a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the Atthacariya aspect; provision



of public services in the subjectivity, followed by Dana the provision of public services, in the aspect of Samanattata, and the aspect with the lowest average was the provision of public services was the aspect of Piyavaca.

2) Problems and guidelines for promoting public services according to the Sanghawatthu Dhamma principle in Muang Pak Phun Municipality, Nakhon Si Thammarat province. The municipality does not have enough seats. The municipality should provide adequate seats for service recipients. Piyavaca aspect; In contacting the service, the staff sometimes speaks impolitely, use a non-melodious tone and encourage staff to apply verbal principles in the service. Atthacariya aspect; some municipal officials provide discriminatory public services, officials should give equal importance to the people who come to use the service. Samanattata aspect; Some municipal officials serve the public in some cases, benefiting some service recipients. The authorities should strictly adhere to the services of the municipality, the interests of the people are the premises.

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

บทนำ

การให้บริการประชาชน คือ กิจกรรม การกระทำ กระบวนการหรือผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือความจำเป็น นอกจากนี้การบริการยังเป็นกระบวนการส่งมอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นหัวใจสำคัญของการบริการก็คือเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ซึ่งผู้ปฏิบัติราชการ นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์กรข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน พระราชวรมณี (ประยูร ธมมจิตโต) (2552) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจ เพื่องานบริการไว้ ดังนี้ “เราเป็น

ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขาบริการประชาชนดีเด่น ถามว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเรากี่เท่าคำตอบคือไม่กี่เท่าหรอก แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการมนุษยสัมพันธ์ดี มีน้ำใจ เพราะฉะนั้น คนก็ประทับใจ เขามากกว่าที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้นอาจไม่ใช่ทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไปหน่อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน่อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการให้บริการ เขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขาเอื้ออาทรประชาชนเขาจะมีจรรยาบรรณนี้คือจรรยาบรรณนำหน้า เพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือการทำงานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ ถ้าข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคนจะอยู่อย่างมีความสุข”

ประชาชนผู้ใช้บริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานราชการต้องเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนต้องการบริการ ปัญหาที่พบเจอได้บ่อยก็มีหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น มาตรฐานการให้บริการที่ทางหน่วยงานราชการกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน การปฏิบัติราชการของข้าราชการผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานที่กำหนดไว้ คุณภาพงานบริการที่ประชาชนรับรู้ไม่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวัง ด้วยเหตุนี้การให้บริการที่ยังเป็นปัญหายู่งี้ เป็นสิ่งที่ทำให้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เพราะเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคนที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารตลอดจนถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเร่งแก้ไขดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น

จากการศึกษาการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน พบว่ามีปัญหาเนื่องมาจากการผู้ให้บริการยังไม่เข้าใจถึงการบริการที่ดีพอตลอดจนถึงประชาชนผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการหรือมีความขัดข้องต่อการใช้บริการเองหรือจากอีกหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดเป็นปัญหาและความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เครื่องมือที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นขจัด



ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถอยู่ร่วมกันด้วยความรักสามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคมเป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นคือหลักสังคหวัตถุธรรม (อง จตุกก. 21/32/50-51) ซึ่งการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น แต่ด้วยความที่มีประชากรมากทำให้การบริการในบางครั้งไม่เป็นไปตามความต้องการอย่างทั่วถึง จึงส่งผลถึงประสิทธิภาพการให้บริการและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบถึงวิธีแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นสมควรที่จะศึกษาการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมคุณธรรมและช่วยส่งเสริมการพัฒนาในส่วนการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากพูนอย่างสูงสุด จากเหตุผลดังกล่าว จึงควรนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้便是คือหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน, 2) ปิยวาจา, 3) อตถจริยา และ 4) สมานัตตตา (โอบอ้อมอารี วชิโรภาส สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม) ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรักอยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกพันใจต่อกันไว้ได้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543), หน้า 167-168.) ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นและนำผลของการศึกษาในส่วนของการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูนจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth in interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน วิธีการคือ สุ่มประชากรแต่ละครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังละ 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชากร จำนวน 395 คน

1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 รูป/คน ประกอบด้วย 1) นายธนวุฒิ ถาวรพราหมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน 2) ดร.สุกชัย นาคสุวรรณ ปลัดเทศบาลเมืองปากพูน 3) นางสาวระกิศรีพร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) นางกระจาย ขวาลิทธิ ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากพูน หมู่ที่ 4 5) พระปลัดสุริยา อาภาโค เจ้าคณะตำบลปากพูน (ธรรมยุต)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถาม เรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้



ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ประการ คือ 1) ทาน คือ การเสียสละ 2) ปิยาจา คือ การพูดจาไพเราะ 3) อตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน และ 4) สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามสำหรับ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตศรีธรรมโศกราช ถึง นายกเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามบ้านต่าง ๆ ที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังและรับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด จำนวน 395 ชุด

3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเดินทางไปเก็บข้อมูลตามวัน เวลา ที่นัดหมายไว้ สถานที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ฟานักอาศัยอยู่ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการจดบันทึกเป็นเอกสาร บันทึก โดยเครื่องอัดเสียง และบันทึกภาพ เมื่อได้รับอนุญาต

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบการพรรณนา (Content analysis technique)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ดังต่อไปนี้

เพศ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 และเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34

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

อาชีพ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไปและอื่นๆ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 26.33 อาชีพรับราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.91 และอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16

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

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

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ซึ่งมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.16) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านอรรถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50 , S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการประชาชน ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนด้าน ปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.24) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านทาน พบว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน (คือ การเสียสละ) มีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.22) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกต่าง ๆ เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือข้อที่ 5 ที่ว่า เทศบาลมีการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานที่ทำการ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า เทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ มากน้อย เพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

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

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

ด้านสมานัตตตา พบว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) มีค่าแปลผล

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

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั้งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั้งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา ในการติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ควรความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เสนอการวิเคราะห์ในรูปแบบเชิงพรรณนา พบว่า

ด้านการให้บริการประชาชนด้านทาน (คือ การเสียสละ) การให้บริการตามหลักทาน คือการเสียสละนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่เบื้องบนคือผู้บริหารที่จะต้องเสียสละแรงกายแรงใจในการวางแผนนโยบายใช้สอยทรัพยากร เทคโนโลยี เครื่องไม้เครื่องมือและบุคลากรให้ได้ศักยภาพ เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นศูนย์กลางในยุคแห่งสังคมสมัยใหม่ มีความรวดเร็วไม่มีความจำกัดในเรื่องของสถานที่ให้บริการ อีกต่อไป อยู่ที่บ้านก็สามารถที่จะใช้บริการของเทศบาลได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถตอบสนองนโยบายของผู้บริหารต้องมีพัฒนาความเชี่ยวชาญทางด้านนั้นๆ รวมทั้ง

ต้องพัฒนาบุคลิกภาพสังเกตข้อดี ข้อเสียของตนรวมถึงระบบการให้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหอันเกิดจากปัจจัย คือช่วงเวลาสถานการณ์บังคับให้ผ่านพ้นไปด้วยดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดเสน่ห์ดึงดูดยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนมาใช้บริการอีกครั้ง

ด้านการให้บริการประชาชนด้านพิววาจา (การพูดจาไพเราะ) การให้บริการประชาชนด้านพิววาจา คือ การพูดจาไพเราะ บุคลากรต้องพร้อมบริการด้วยการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันสองฝ่ายคือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นหลักทั่วไปได้รับปลูกฝัง จากครอบครัว สถาบันการศึกษา นำมาปรับปรุงพัฒนาเป็นจรรยาบรรณหลักของข้าราชการทุกคนที่พึงประสงค์ เป็นนโยบายของผู้บริหารการที่ผู้ให้บริการพูดคุยกักถาม เมื่อประชาชนเข้าไปรับบริการมีคนต้อนรับ ถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร ต้องการพบใคร ต้องการขอความช่วยเหลือในด้านใด แม้อย่างน้อยให้บริการอะไรไม่ได้ก็ให้คำแนะนำ จุดประชาสัมพันธ์สอบถามให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงความสงสัยในการทำเอกสารอำนวยความสะดวกคลายข้อสงสัยและเตรียมเอกสารเพิ่มเติมได้ เพราะผลตอบรับด้านลบยุคปัจจุบันสามารถทำลายภาพลักษณ์องค์กรให้เสียหายได้อย่างรวดเร็วเพียงปลายนิ้วเท่านั้น

ด้านการให้บริการประชาชนด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) การให้บริการด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน เป็นการขับเคลื่อนสังคม สังคมโดยการคิดของผู้นำคิดว่าผู้ปกครองหรือตัวแทนของชาวบ้านควรยืนอยู่ในน้ำ เราจะวิ่งไปหาคนที่เดือดร้อน จะไม่ให้คนที่เขาเดือดร้อนวิ่งเข้าหา การแก้ไขเดือดร้อนโดยใช้ข้อมูล เครื่องไม้เครื่องมือ เมื่อประชาชนติดต่อหรือเราไปติดต่อประชาชน หลักที่สำคัญก็คือความเท่าเทียม ซึ่งประชาชนมีความแตกต่างการเลือกปฏิบัติ จะทำให้มีการไปพูดกันปากต่อปากยอมทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร การวางมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุมทั้งวัยของผู้ใช้บริการ สุขภาพร่างกายของผู้ใช้บริการ เพื่อความเสมอภาคกันในการให้และรับบริการ และปรับปรุงแนวทางการให้บริการ ตลอดจนถึงช่วยติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนหากปัญหาบางอย่างอยู่เหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล เพราะประชาชนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เพื่อให้ตรงความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

ด้านการให้บริการประชาชนด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ) การให้บริการด้านสมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ โดยเริ่มตั้งแต่นโยบาย รูปแบบ การปรับนำเทคโนโลยี การสื่อ



สารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน แนวคิดสมาร์ตซิตี้ ที่การบริการมีได้จำกัดอยู่ที่สถานที่ทำการ แต่ประชาชนอยู่ที่บ้านก็สามารถเข้าถึงบริการได้ การขอความช่วยเหลือจากเทศบาลไม่ว่าจะเป็นการบรรเทาสาธารณภัย การดูแลด้านสุขภาวะบุคคล สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับ แต่ยิ่งการเข้าถึงบริการมีสะดวกมากขึ้นเทศบาลจะต้องตอบสนองความต้องการต้องใช้ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานต้องเพิ่มขยายความสามารถมากยิ่งขึ้น เพราะผลตอบรับการให้บริการก็มาในรูปแบบออนไลน์เช่นกัน ทำให้สามารถที่จะรับรู้ผลสะท้อนทั้งด้านบวก ด้านลบ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางองค์กร ตนเอง ด้านความรู้ความสามารถ สมรรถนะ ทักษะคนดี ที่กล่าวมาแล้วส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านอรรถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) มีค่าเฉลี่ยแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านทาน (คือ การเสียสละ) และด้านสมานัตตตา (คือ ความสม่ำเสมอ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านปิยวาจา (คือ การพูดด้วยวาจาไพเราะ) อภิปรายได้ว่าการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนได้รับการบริการจากเทศบาลเมืองปากพูน อย่างเหมาะสม เทศบาลมีการจัดให้บริการอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ การให้บริการนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาด้วยความสุภาพ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระวิศรุต ฐิตโสภโณ (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการประชาชน ด้านอรรถจริยา (คือ การช่วยเหลือกัน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงราย มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา ในการติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่ที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสิทธิ์ ขจรภพ (2561) วิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า 1) การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ความส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการเพื่อบุคลากรเกิดการเอาใจใส่ให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 (อัตถจริยา) ในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความขยันอดทนให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ในการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอมากยิ่งขึ้น



องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามหลักสังคหวัตถุ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ประชาชนได้รับการบริการที่เหมาะสม มีการจัดให้บริการอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ การให้บริการนอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาด้วยความสุภาพ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ปัญหาและแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ในเขตเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน เทศบาลไม่มีที่นั่งพักที่เพียงพอสำหรับประชาชน ผู้ใช้บริการเห็นควรให้เทศบาลจัดเตรียมที่นั่งรอให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ด้านปิยวาจา ในการติดต่อใช้บริการในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ เห็นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักปิยวาจาไปปรับใช้ในการให้บริการ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนแบบเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ควรความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการประชาชนในบางกรณี เจ้าหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการบางราย เจ้าหน้าที่เทศบาลควรยึดการให้บริการของเทศบาลอย่างเคร่งครัดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งไม่มีอคติลำเอียง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การให้บริการด้านทาน คือ การเสียสละ เทศบาลเมืองปากพูนจึงควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านทาน การให้กำลังใจ การเสียสละ แก่ผู้ให้บริการและเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การให้บริการด้านปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ เทศบาลควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เช่น การจัดโครงการเจ้าหน้าที่ดีเด่นประจำเดือน โดยการทำป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ดีเด่น เป็นต้น การให้บริการด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

เทศบาลเปิดช่องพิเศษสำหรับการให้บริการบุคคลพิเศษ เช่น ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ

การให้บริการด้านสมานัตตตา (ความสม่ำเสมอ) เทศบาลตรวจสอบมาตรฐานทั้งข้อดี ข้อเสีย เพื่อการแก้ไขส่วนที่บกพร่อง ไม่ว่าจะเป็น ระบบงาน ผลตอบรับการปฏิบัติงานการ ให้บริการ และแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการพัฒนาทักษะศักยภาพ เป็นต้น ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช 2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในยุคดีจิตอลตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) ควรศึกษาการ ให้บริการสุขภาพชุมชนแก่ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัด นครศรีธรรมราช

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2543). พัฒนาคูณภาพชีวิตด้วยจิตวิทยาแบบยั่งยืน . กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม.
- พระวิศรุต ฐิตโสภโณ. (2561). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระ สังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2552). พระไตรปิฎกมหามกุฏราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษา บาฬีพร้อมอรรถกถา. (ชุด 91 เล่ม). พระไตรปิฎก อรรถกถาแปล ฉบับครบรอบ 200 ปี แห่งราชวงศ์จักรี กรุงรัตนโกสินทร์ พุทธศักราช 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วิสิทธิ์ ขจรภพ. (2561). การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของบุคลากรขององค์การ บริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. ใน สารนิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย.



Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd. New York. Harper and Row. Publications. Vroom, H. V. (1967). Work and Motivation.