



**การเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม**  
Reinforcement of service mind with Buddhadhamma  
of the local registration office

ภาวินี สุภารัตน์<sup>1\*</sup>, พระเมธาวิจารย์<sup>2</sup> และ สumanop สิวารัตน์<sup>3</sup>  
Pawinee Suparat<sup>1\*</sup>, Phramedhavaiyars<sup>2</sup>, and Sumanop Sivarat<sup>3</sup>

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย<sup>1-3</sup>

Graduate School, Mahamakut Buddhist University<sup>1-3</sup>

\*Corresponding Author's Email: pawinee7446@gmail.com

Received 21/01/2022, Revised 07/02/2022, Accepted 07/04/2022

**บทคัดย่อ**

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำเสนอแนวทางและการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับ “รูปแบบการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น” ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แบบวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-interview) เป็นเครื่องมือในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการทั่วไป ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการ จำนวน 11 รูป/คน เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าหน่วยงานบริการ การสนทนากลุ่ม จำนวน 11 คน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพบริการได้รวดเร็ว ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจนเป็นปัจจุบัน ให้ความสะดวกสบาย สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยหลักพุทธธรรมที่สนับสนุนการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น คือ ปุริสธรรม 7 สังคหวัตถุ 4 ลักขณวิหาร 4 อิทธิบาท 4 และกัลยาณมิตร 5 ประการ เพื่อบูรณาการการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการที่ประกอบไปด้วย จุดหมายมโนสำนึก คุณธรรม จริยธรรม วิธีคิด และบริการมีเป้าหมาย นำมาวิเคราะห์หาข้อดีข้อเสีย นำข้อดีมาเพื่อพัฒนาและบูรณาการด้วยหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมาย โดยใช้แรงขับเคลื่อนด้วยขบวนการ คือ หลักพุทธธรรม จิตสาธารณะ จิตสำนึก และ หลักการที่เป็นหัวใจของการบริการ

รูปแบบมาบูรณาการการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม เป็นทฤษฎี Comets MODEL อันประกอบด้วย Co จุดหมายในสำนึก คุณธรรม (Moral)

จริยธรรม (Ethics) การใช้วิธีคิดเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ (Think) การบริการที่ประกอบด้วยมโนสำนึก (Service)

**คำสำคัญ:** 1. การบูรณาการ, 2. มโนสำนึก, 3. การสร้างมโนสำนึก

## ABSTRACT

The objectives of this dissertation were as follows; to present guidelines and create a body of knowledge about the “Consciousness Enhancing Model for Local Registry Services” used qualitative research, documentary research methodology and in-depth interviews. In-Depth-interview is a tool for collecting and analyzing data. The sample group is general of the experts in the field of service 11 people consists of officers at the level of service heads group discussion of 11 people

The results of research were found that, 1. service of the local registry office Many areas currently manage services in the following areas i.e., adopting technology has been used to enhance service efficiency with speed, ease of use, clear and up-to-date information. provide comfort clean and tidy various channels for listening to problems, complaints, and opinions get corrected or respond quickly. The Buddhist principles that support the services of the local registry office are: Purisdhamma 7, Sangkhahavut 4, Lak Phrom Wihan 4, Idthibath 4, and Kalyanamit 5, in order to integrate the conscience in providing services that consist of the goal of conscience, morality, ethics, way of thinking and service has goals.

That used to analyze the advantages and disadvantages Bring advantages to develop and integrate with Buddhist principles to develop towards the goal. By using the force driven by the process as “Comets MODEL”, which is the principle of Buddhism consists of Moral, Ethics, using thinking methods for performing duties (Think), service that consists of conscience (Service).

**Keywords:** 1. Integration, 2. The conscience, 3. Building a conscience

## 1. บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญพยายามผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีคุณภาพและทั่วถึง นโยบายการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และคุ้มค่ากับภาษีประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและ



มาตรฐาน โดยเฉพาะในการบริการด้านการทะเบียนราษฎร ซึ่งหน้าที่หลักเป็นการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพลเมืองของประเทศ เป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ งานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาคเอกชน และตามข้อ 3 ก. (9) สำนักบริหารงานทะเบียน มีอำนาจหน้าที่ (ก) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม กล่าวโดยสรุปคือ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่นๆ

บทความวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม” อันนำไปสู่การค้นพบองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบ (Model) “การเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม” เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และบุคคลทั่วไปสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ไปใช้กับการพัฒนาด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ โดยการนำความรู้ที่ได้จากผลการวิจัยมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถกำหนดเป็นประเด็นหลักได้ 4 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
- 2) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่สนับสนุนการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
- 3) เพื่อบูรณาการการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม
- 4) เพื่อนำเสนอแนวทางและการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับ “รูปแบบการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักธรรม”

## 3. ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การบูรณาการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม

ขอบเขตด้านเอกสาร

1) เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) ได้แก่ พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙

2) เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้แก่ อรรถกถา ฎีกา หนังสือ ทัวไป เอกสารทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องถึงการบูรณาการเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม

#### 4. ผลการวิจัย

การเสริมสร้างมโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ด้วยหลักพุทธธรรม เป็นการนำเอา “บริการ” หรือ หลักการ Service เดิม คือ งานบริการ ที่ประกอบด้วย 1. จุดหมายมโนสำนึก (Common Sense) 2. คุณธรรม (Moral) (สุทธิพร บุญส่ง, 2552: 33) 3. จริยธรรม (Ethics) 4. วิธีคิด (Think) และ 5. บริการเป้าหมาย (Service) (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2525: 43) มาวิเคราะห์หาข้อดีข้อเสีย นำข้อดีมาเพื่อพัฒนาและปรับเปลี่ยนข้อเสียแล้วบูรณาการด้วยหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมาย ความสำคัญของการบริการ โดยมีแรงขับเคลื่อน ด้วยขบวนการ คือ 1. หลักพุทธธรรม 2. จิตสาธารณะ 3. จิตสำนึก และ 4. หลักการ อันเป็นหัวใจของหลักการบริการ “Service”



#### แผนภูมิ 1 Comets มโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

Comets – Model วิเคราะห์การบริการเก่า หาข้อดีมาพัฒนา ข้อเสียปรับปรุงหรือยกเลิกทำการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ (โดยการบูรณาการ)

Comets - Model หมายถึง มโนสำนึกในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เพื่อประชาชนในทุกถิ่น สู่จุดหมายมโนสำนึกในการบริการ เป็นความตระหนักของบุคคลที่คำนึงถึงปัญหาที่



เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือ ต้องการเข้าไปแก้วิกฤตการณ์ โดยรับรู้ถึงสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สำนึกถึงศักยภาพของตนว่าสามารถร่วมแก้ไข ปัญหาได้ และลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกันกับบุคคลในหน่วยงาน การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อ สาธารณสมบัติด้วยการเอาใจใส่ดูแลเป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันขององค์กร โดยพิจารณาจากการที่ บุคคลหลีกเลี่ยงการใช้หรือกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อของส่วนรวม ดังข้อคิดเห็นของ นายวินัส สี สุข (นายวินัส สีสุข, สัมภาษณ์ 30 กันยายน 2563) ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า กรมการปกครอง มีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทะเบียน เพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ที่มีการปรับแก้ไขอยู่เสมอให้และงานบริการ เพิ่มจิตสาธารณะในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อม รวมถึงมีประกาศ กระทรวงมหาดไทย ในเรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่อง ของความซื่อสัตย์สุจริต การมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ และมีทัศนคติที่ดีในการ ให้บริการ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ นายเกตแก้ว บริหาร (นายเกตแก้ว บริหาร, สัมภาษณ์ 18 มกราคม 2564) ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนท้องถิ่นนครแหลมฉบัง เทศบาล นครแหลมฉบัง กล่าวว่า มีความเต็มใจในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงแสดงกริยา ทางท่าทาง น้ำเสียง และใบหน้าอย่างเป็นมิตร ความมีเมตตาเมื่อพบอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อจะทำงานด้วยหลักขันติคือ ความอดทน อดกลั้น ต่อสิ่งที่เป็ด้านลบ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ ข้อคิดเห็นของผลการประชุม กลุ่มย่อย (Focus Group) (ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น นครแหลมฉบัง เทศบาลนครแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุข ลา อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี ครั้งที่ 1/2563, 10 พฤศจิกายน 2563) ที่ว่า การ "บริการ" เมื่อ พิจารณาให้ชัดเจนและลึกซึ้ง หลักการธรรมชาติที่ปฏิบัติได้ง่าย เพียงต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสภาวะปัจจุบัน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อผู้มาขอรับ บริการตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว

**Co – Common Sense** หมายถึง จุดหมายในสำนึกของเจ้าหน้าที่ที่ให้กับประชาชนทุกคน ที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ที่ประชาชนผู้ขอรับบริการได้ประโยชน์สูงสุดถือเป็นหน้าที่ที่ จะมีส่วนร่วมในการดูแล การเคารพสิทธิของผู้อื่น มุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาเกียรติและ ศักดิ์ศรีของเจ้าหน้าที่ ตามความเห็นของพระธรรมกิตติเมธี ดร. (พระธรรมกิตติเมธี, สัมภาษณ์ 15 ธันวาคม 2563) อติตรองอธิบดีการบดี ที่ว่านำหลักความมีเมตตา กรุณา มาประยุกต์ใช้เข้ากับงานบริการให้ มากๆ จะนำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และครองใจประชาชน และผลสัมฤทธิ์ที่ ผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจกับการมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยใช้ความสามารถ เครือข่ายและการมีส่วนร่วม ดัง ข้อคิดเห็นของ นายวินัส สีสุข ตำแหน่งรองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า มีการนำ "พุทธธรรม หรือ หลักธรรมของพระพุทธศาสนา" มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงาน จะช่วยให้บรรยากาศใน องค์กรเป็นมิตรและเกิดความร่มเย็นเป็นสุข และประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับบุคคลทั้งผู้บริหาร

หัวหน้า และผู้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเมื่อจิตใจของผู้ให้บริการมีธรรมะในใจแล้ว ก็จะทำให้จิตใจสงบนำไปสู่การบริการที่ดีกับประชาชนต่อไป สอดคล้องกับความคิดเห็นของ นายรัชมงคล มงคลดาว ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองแสนสุข เทศบาลเมืองแสนสุข (รัชมงคล มงคลดาว, สัมภาษณ์ 12 กุมภาพันธ์ 2564) กล่าวว่า มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จส่งผลทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน โดยนำความรู้ และศักยภาพของตนให้เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมโลก โดยไม่หวังค่าตอบแทน บางครั้งการทำงานบางอย่างไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจการทำงานนั้นจึงจะสำเร็จได้

**M – Moral** หมายถึง คุณธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของมโนสำนึกด้านความรู้สึก เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความคิดอีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความสำเร็จ ที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบโดยการใช้เหตุผลในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตัดสินใจ มีการพูดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุดเพื่อหาข้อยุติ ร่วมรับรู้ ตัดสินใจและผนึกกำลัง เพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย ดังข้อคิดเห็นของ นายวินัส สีสุข ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติต้องมีจิตใจที่จะพร้อมจะให้บริการ งานที่ทำจึงจะออกมาดี ผู้เข้ารับบริการพอใจ หลักพุทธธรรม คือพรหมวิหาร 4 จะเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความคิดเห็นของ พระครูศรีปริยัติวิธาน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย (พระครูศรีปริยัติวิธาน, สัมภาษณ์ 15 ตุลาคม 2563) ที่ว่า บุคลากรในสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือ ระมัดระวังในการแสดงกริยาอาการที่แสดงออกมาทางสีหน้า เป็นบุคคลที่มีสีหน้า ผันแปรโดยตรงกับอารมณ์ ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเอื้อเพื่อเสียดุล

**E – Ethics** หมายถึง จริยธรรมที่เป็นหลักในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติหรือ การกระทำ (Behavior) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มทางปฏิบัติหรือปฏิกริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจหรือความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นพื้นฐานด้วยการทุ่มเทและอุทิศตน สิทธิของพลเมืองจะต้องสอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม บุคคลไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามสิทธิเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลอื่นได้สมปรารถนา ดังข้อคิดเห็นของนายวินัส สีสุข ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า เพิ่มกัลยาณมิตรธรรม 5 เข้ามาด้วยจะทำงานอย่างเข้าใจกัน เห็นความสำคัญ และเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ได้เหมือนกัน กัลยาณมิตรธรรมประกอบด้วย ความศรัทธา มีศีล สุตะ จาคะ และ ปัญญา เป็นเรื่องสำคัญ ทุกอย่างต้องใช้ปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบเที่ยงธรรม สอดคล้องกับความคิดเห็นของ พระมหามหวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร. ตำแหน่ง รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (พระมหามหวินทร์ ปุริสุตโตโม, สัมภาษณ์ 16 กรกฎาคม 2563) ที่ว่า บุคลากรในสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือให้ความอนุเคราะห์ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ดี



**T – Think** หมายถึง การใช้วิธีคิดเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือการทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติงาน แสดงออกถึงการให้เกียรติหรือความนับถือผู้มาขอรับบริการ ที่มีความรับผิดชอบในการบริการ ด้วยความคิดที่ดี คำพูดที่ดีไพเราะเสนาะหู และการกระทำที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม ไม่หยิ่งทะนงตนว่าเป็นข้าราชการพนักงานที่สูงกว่าประชาชนโดยทั่วไป ดังข้อคิดเห็นของ นายวินัส สีสุข ตำแหน่งรองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า กรมการปกครอง ไม่ได้มุ่งเน้นแค่เรื่องของข้อกฎหมายในการปฏิบัติให้ถูกต้องเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้ให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับความคิดเห็นของ พระศรีวินยาภรณ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย หลักพรหมวิหารธรรมมาครองจิตครองใจให้กับผู้บริการ รักผู้อื่นเหมือนคนใกล้ชิดและช่วยเหลือทุกคน ตามหลักเมตตาทายกรรม เมตตาวิกรรม เมตตาโมกรรม

**S- Service** หมายถึง การบริการ ที่นำไปสู่การบริการที่ประกอบด้วยมโนสำนึกบนฐานแห่งความรัก ความเมตตา ความเอื้ออาทรและความสามัคคี ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมเกิดขึ้นได้ ซึ่งความแตกต่างนี้เป็นสิ่งดีและไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความแตกแยกเสมอไป และเงื่อนไขแห่งความรักสมานฉันท์จะเป็นส่วนเชื่อมโยงให้เกิดการบริการที่ดีอย่างมีพลัง ดังข้อคิดเห็นของ นายวินัส สีสุข ตำแหน่งรองอธิบดีกรมการปกครอง ที่กล่าวว่ากรมการปกครอง มุ่งเน้นการให้บริการเชิงรุก และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้ สำหรับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะเป็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นนั้นๆ เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ และการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอทำบัตรครั้งแรก การขอทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย/ชำรุด การเก็บหลักฐานการทำลายบัตร เป็นต้น โดยมีบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ พระมหามหาวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร. ตำแหน่งรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นระบบดีมาก ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอื้ออาทรเมตตา กรุณา ต่อผู้รับบริการ

แนวทางการสร้างมโนสำนึกอาจมีหลากหลายแนวทาง แนวทางที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นหลักปฏิบัติที่ดี และน่าจะมีส่วนช่วยให้แก่ผู้ทีนำไปปฏิบัติสามารถพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อบริการแก่ผู้รับบริการให้ประสบผลสำเร็จได้

## KM (Knowledge Management)

“การบริการด้วยน้ำใจ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ”

## 5. อภิปรายผล

มนโสนำนักของแต่ละคน ซึ่งรู้ผิดชอบชั่วดีคนเราจะ “ทำในสิ่งที่พึงเว้น เว้นในสิ่งที่พึงกระทำ” เมื่อจะทำอะไรให้หนัก อยู่เสมอว่า สิ่งใดผิด สิ่งใดถูก เพราะมนโสนำนักของแต่ละคนจะสามารถแยกแยะออกว่า สิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดีและเวลาเราทำงานก็อย่าเอนเอียง ปฏิบัติตามหลัก พรหมวิหารธรรม (มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2525: 82-83) ที่ว่าอุเบกขา คือ เมื่อบุคคลบำเพ็ญแล้ว ตนเองจึงจะมีความสุข ดำรงรักษาความถูกต้องไว้ได้อย่างแท้จริง สามารถดำรงรักษาความยุติธรรมไว้ได้ ไม่ลำเอียง ไม่ก่อให้เกิดความแตกแยกควรมีหลักการข้อตรงไม่เบี่ยงเบนจากความจริง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ พระครูศรีปริยัติวิธาน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ที่ว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร เป็นเจ้าพนักงานที่มีความสำคัญในการเก็บรวบรวมสถิติประชากรจึงต้องทำงานด้วยความมีสติสัมปชัญญะ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและบริการให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดต้องเป็นการบริการเชิงบวก สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ยุติธรรมทัศนคติที่ดียอมจะส่งผลดีที่มีต่อการกระทำและผลลัพธ์ที่ออกมา เริ่มต้นจากการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาสดชื่น และสอดคล้องตามความเห็นของ พระศรีวินยาภรณ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ให้มีพรหมวิหารธรรมมาครองจิต ครอบงำให้กับผู้บริการ รักผู้อื่นเหมือนคนใกล้ชิดสร้างความเข้าใจอันดีความหมายสื่อสารตรงกันดี สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการประชุมกลุ่มย่อย ที่ว่าการสร้างจิตสำนึกอาจมีหลากหลายแนวทาง ล้วนเป็นแนวทางที่ดี และน่าจะมีส่วนช่วยให้แก่ผู้ที่น่าไปปฏิบัติสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ มีหลักปฏิบัติในการให้บริการที่น่าสนใจ ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว และคำนึงว่าควรปฏิบัติให้ได้ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 (พระธรรมโกศาจารย์, 2553: 71) อันจะทำให้เกิดสติปัญญาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่น และเสริมด้วยความเห็นและข้อเสนอแนะของพระมหามหาวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร. ตำแหน่งรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ว่าบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีมนโสนำนักที่ดีในหน้าที่การงานมีความจำเป็นต้องใช้หลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นสากลหรือจิตสาธารณะ เพราะหลักพุทธธรรมเป็นหลักเหตุผล

ในประเด็นธรรมชาติของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ยังมีกิเลส (รัก โลภ โกรธ หลง) อยู่ ถ้าบุคลากรในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ บุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะไม่ปะทะในการโต้ตอบ แต่จะมองผู้รับบริการด้วยความเมตตา และให้ปัญญา (คำแนะนำ) กับผู้รับบริการไป แสดงว่าบุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความเมตตา และมีขันติ จึงสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี การมีขันติสามารถรับอารมณ์ของบุคคลได้หลายลักษณะ โสรัจจะ คือความสงบเสงี่ยม ไม่ได้ตอบซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างงดงาม สำนักทะเบียนมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างมนโสนำนักทางจริยธรรมให้มีความต่อเนื่องและเข้มข้น ท่ามกลางสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนไปในทางที่ไม่เหมาะสมมากขึ้นตามปุริสธรรม 7 (มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2525: 333)



หลักธรรมในเรื่องของอรรถัตถุญญ ผู้รู้จักตน มัตถุญญ ผู้รู้จักประมาณ กาลัญญ ผู้รู้จักกาลเวลา และปริสัญญ ผู้รู้จักชุมชนคือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ นายวินัส สีสุข ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการปกครอง กล่าวว่า กรมการปกครอง มุ่งเน้นการให้บริการเชิงรุก และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำนักทะเบียนท้องถิ่นจะเป็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ มีจิตสำนึกในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือคนในสังคมปัจจุบัน จึงจัดการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทะเบียน เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ ที่มีการปรับแก้ไขอยู่เสมอ นำ "พุทธธรรม หรือ หลักธรรมของพระพุทธศาสนา" มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศ การทำงาน จะช่วยให้บรรยากาศในองค์กรเป็นมิตรและเกิดความร่มเย็นเป็นสุข ส่งเสริมการพบปะพูดคุยปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิดในทุกปัญหา สมาชิกในสำนักทะเบียนควรมีกิจกรรมกระทำร่วมกัน เช่น มีการรับประทานอาหารร่วมกันตามหลักธรรม โดยมีความรักความสามัคคีกัน สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพระมหามหาวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร. ที่ว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น เหมือนได้เจอญาติ เหมือนบุตรไปพบบิดามารดา รู้จักใช้หลักปัญญาคือความรอบรู้ สามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ทุกอย่างได้ดี บุคลากรต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน คือมีความรู้ที่เพียงพอเพื่อนำความรู้นั้นเป็นเครื่องมือและมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี รู้จักให้อภัยกันโดยยึดถือหลักธรรมกัลยาณมิตรที่ดี มีความสามัคคีกลมเกลียว ที่เป็นหลักธรรมสำหรับการยึดเหนี่ยว ผูกมิตรไมตรีกันเข้าไว้ และจากข้อเสนอแนะของ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ที่ว่า การใช้หลักธรรมมาสนับสนุนการให้บริการของสำนักงานท้องถิ่น ได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือการทำให้เกิด ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ คือ 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ยึดในความถูกต้องดีงาม ชอบธรรม รู้จักเสียสละ 2) ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องหน้าที่การงาน 3) โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องได้ 4) ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เน้นความสะอาด รวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง มีน้ำใจ มีความเมตตา และเอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการ และ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายให้งานแล้วเสร็จตามกำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ผู้บังคับบัญชาระดับสูง เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสำนักทะเบียน ชุมชน ผู้บริหาร มีความรักความเมตตาแก่ผู้ขอรับบริการโดยปฏิบัติตามหลักธรรมอิทธิบาท 4 สอดคล้องตามข้อคิดเห็นของพระศรีวินยาภรณ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ว่า อิทธิบาท 4 (พระธรรมปิฎก, 2543: 79) เป็นข้อธรรมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความสำเร็จในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย ฉันทะ หมายถึง ความพอใจหน้าที่รับผิดชอบและพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระดับล่าง วิริยะ หมายถึง ความเพียรในการตรวจตราดูแลการปฏิบัติงาน ความพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ จิตตะ หมายถึง ความตั้งใจจะดูแลเอาใจใส่งานบริการในความดูแลรับผิดชอบดำเนินไปอย่างราบรื่น และวิมังสา หมายถึง ความไตร่ตรองปรับปรุงพัฒนาระบบงานบริการของสำนักทะเบียนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ผู้บริหารควรใช้แนวทางวินัยเชิงบวกในการดูแลเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนให้มีความผูกพันร่วมกันผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในสำนักทะเบียนตามหลักพรหมวิหาร 4 สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพระมหามหาวินทร์ ปุริสุตโตโม, ผศ.ดร. ตำแหน่งรองอธิการบดี ที่ว่าหลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่ให้ความเมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เรามีความสุข มีความกรุณา เป็นมหากุศลจิตที่ต้องการช่วยเหลือให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ และหลักธรรมมุทิตา เป็นความพลอยยินดีต่อทรัพย์สินสมบัติ คุณงามความดีความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของผู้อื่นปราศจากความอิจฉาริษยา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันสำนักทะเบียน ผู้บริหารต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นต้นแบบที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยยึดถือหลักคุณธรรมในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมตามหลักสัปปุริสธรรม ข้ออัตตัญญูตา ในการปฏิบัติงาน คือ รู้จักตนตามความเป็นจริงว่า ตัวเรานั้นว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลัง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ และคุณธรรม บัดนี้ มีหน้าที่อะไร อย่างไร หรือควรจะทำอะไร รู้จักปัจจัยภายนอกตัวอื่น ๆ ต้องมีความกล้าหาญทางจริยธรรม กล้าตักเตือนใต้บังคับบัญชา เมื่อกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ควรประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมสามารถ มีมโนสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่เป็นต้นแบบที่ดีแก่ผู้ขอรับบริการ สมาชิกในชุมชนตามหลักธรรมอิทธิบาท 4 สำนักทะเบียนต้องมีความรักสามัคคีกัน และมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมคุณธรรมที่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับสภาพสังคม และชุมชน ตามหลักธรรมกัลยาณมิตร สังคมควรร่วมมือกันในการสร้างความเข้มแข็งในทิศทางค่านิยมที่ถูกต้องและยึดถือหลักธรรม สัปปุริสธรรม 7 ตามความเสนอแนะของพระครูศรีปริยัติวิธาน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหา มกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ที่วางงานทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการ เกี่ยวกับเรื่องของตนเริ่มแต่การเกิดจนถึงเรื่องการตายทุกขั้นตอน ให้ยึดหลักธรรม สัปปุริสธรรม 7 เป็นแนวทางในการสำนึกในการปฏิบัติงาน ตามเหตุการณ์และสถานการณ์ที่มีการส่งเสริมความร่วมมือในการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ในรูปแบบที่ถูกต้องดีงาม

## 6. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักทะเบียนท้องถิ่น ควรประยุกต์ใช้หลักธรรมในการปฏิบัติงาน คือ รู้หลักเบื้องต้น รู้จักสาเหตุแห่งความสำเร็จ และสาเหตุหรือต้นตอแห่งปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีการคิดวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีการยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อบกพร่อง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และจะได้หาแนวทางแก้ไขปัญหากจากสาเหตุที่เกิดขึ้น ได้อย่างรอบคอบเหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งต้องรู้จักหลักเกณฑ์ของการปฏิบัติงาน รู้จักแนวคิดทาง การปฏิบัติงาน มีการวางแผนงาน มีวิธีการดำเนินงานตลอดจนปัจจัยของการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมรอบด้าน คือ รู้ว่าตนมีหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานในด้านใด ต้องใช้กลยุทธ์อย่างไร



ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง มโนสำนึกในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินการวิจัยหลังจากนี้ คือ

1) บูรณาการระบบงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2) การประยุกต์งานทะเบียนและบัตรที่มีความซับซ้อนให้เป็นระบบที่รวบรัด รวดเร็วในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

## 7. ผู้ให้ข้อมูล

นายเกตแก้ว บริหาร. นักจัดการงานทะเบียนและบัตร. สัมภาษณ์ เมื่อ 18 มกราคม 2564.

นายรัชมงคล มงคลดาว. นักจัดการงานทะเบียนและบัตร. สัมภาษณ์. เมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2564.

นายวินัส สีสุข. รองอธิบดีกรมการปกครอง. สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563.

พระครูศรีปริยัติวิธาน. ผอ.ศูนย์บริการวิชาการ. สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563.

พระธรรมกิตติเมธี ดร. อธิการบดี ฝายวิชาการ. สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2563.

## 8. เอกสารอ้างอิง

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). อ้างถึงใน ชิดารัตน์ ศิลาวรรณโณ. (2553). *ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธรรมปิฎก ป.อ. ปยุตฺโต. (2543). *ธรรมะกับการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม.

พระมหามหาวินทร์ ปุริสุตฺตโม. ผศ.ดร. รองอธิการบดี สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ 18 กรกฎาคม 2563.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระสูตร และอรรถกถา แปล มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก เล่มที่ 1 ภาคที่ 1*. มหามกุฏราชวิทยาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์ พิมพ์เนื่องในวโรกาส ครบ 200 ปี แห่งพระราชวงศ์จักรี กรุงเทพมหานคร: โกสินทร์ พ.ศ. 2525.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกและอรรถกถาแปลฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (91 เล่ม)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2525). *จริยศาสตร์ศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สุทธิพร บุญส่ง. (2552). *คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ทริป เพ็ลกรู๊ป.