

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

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

ไพศาล ผกาเกตุ¹ สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา²

Pasan Phakaket¹ Sitthipong Sitthiphataraprabha²

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

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และแนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 397 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักอสังคาจริยา รองลงมาคือ หลักปิยะวาจา หลักสมานัตตตา และหลักทานตามลำดับ 2) แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห (1) ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ (2) ควรตรวจสอบการใช้จ่ายจากที่ไฟเราะ 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 และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศ โดยรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันให้ความสำคัญกับแนวคิดในการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสอดคล้องตามความใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สถาบันพระปกเกล้า, 2561) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี

สองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ 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 นุ่มนวล ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงงาน และชวนชวนช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ปยุตฺร ปยุตฺโต), 2550) ดังนั้นหากบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห นำหลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง 4 ประการมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ย่อมจะนำมาซึ่งความประทับใจและพึงพอใจได้อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. หลักสังคหัตถุธรรม

หลักสังคหัตถุคือ หลักธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์กันและกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551) พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหัตถุไว้ในสังคหสูตรเปรียบเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความเจริญในโลก (พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย เล่มที่ 21 ข้อ 32) ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้ หมายถึง การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว 2) ปิยวาจา คือ การใช้วาจาประสานไมตรี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ 3) อัตถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ หมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และ 4) สมานัตตตา คือ การร่วมทุกข์ร่วมสุขในทุกคราว หมายถึง การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอกันเสมอไป

สรุปได้ว่า หลักสังคหัตถุ เป็นหลักธรรมที่ครอบคลุมคำสอนที่เกี่ยวกับ ทาน จาคะ การบริจาค การเอื้อเฟื้อ การช่วยเหลือ การเสียสละ การอนุเคราะห์ ไปด้วยกัน ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า พระพุทธศาสนาได้ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอนให้ทุกคนไม่เป็นคนที่เห็นแก่ตัว ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ถ้ามนุษย์ทุกคนถือว่านี้เรา นี้พวกของเรา นั้นพวกของผู้อื่น มีมากขึ้นในตัณหา ความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจในเพื่อนมนุษย์ด้วยกันก็จะหมดไปในทันที จะไม่ต่างอะไรกับสัตว์ดิรัจฉาน สังคมก็จะมีแต่ความแห้งแล้งน้ำใจ ความเอื้ออาทรในเพื่อนร่วมโลกด้วยกันก็จะหมดไป กลายเป็นการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมแบบตัวใครตัวมันพระพุทธศาสนาได้วางหลักการสังคมสงเคราะห์ให้มนุษย์ในสังคมได้ปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุ 4 ซึ่งเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เป็นเครื่องผูกมิตรไมตรี เป็นเครื่องสร้างมนุษยสัมพันธ์ และเป็นธรรมที่ชนะใจคนจะเห็นได้ว่าหลักสังคหัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์ที่สามารถนำไปปรับใช้กับบุคคลในสังคมได้ตามกาลเทศะ รู้ว่าควรจะสงเคราะห์ใคร เมื่อใด และอย่างไร ทำให้สามารถสงเคราะห์ผู้คนได้เป็นจำนวนมาก สังคหัตถุเป็นหลักธรรมที่ปฏิบัติได้เสมอ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (พระปลัดณรงค์ศักดิ์ วิสุทธิเมธี, 2562)

2. การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่ถือว่าเป็น เครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้อื่น ผูกไมตรีและเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ได้แก่ ทาน หรือ เกื้อกูลกันด้วยการให้ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว และการให้ที่ยิ่งใหญ่คือการให้อภัย ปิยวาจา หรือ การใช้วาจาประสานไมตรี การพูดจา ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องพูดหรือปรึกษาหารือกันโดยยึดถือหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ 1) เว้นจากการพูดเท็จ 2) เว้นจากการพูดส่อเสียด 3) เว้นจากการพูดคำหยาบ และ 4) เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน อุตถจริยา หรือ ร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ การปฏิบัติในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เพราะการทำงานร่วมกัน ต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ และ สมนัตตา หรือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ผู้ทำงานร่วมกันทุกคนจะต้องไม่ถือตัว มีความเสมอภาค วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ทำตนให้เป็นที่น่ารัก น่าเคารพ นับถือ และนำให้ความร่วมมือช่วยเหลือ (พระบุญทัน ปญญาทีโป (2564) ส่วนการศึกษาของ พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ (2565) พบว่า นโยบายให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x}=4.10$; $S.D.=0.74$) 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับเพศ อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็น ต่อนโยบายการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะ ต่อ นโยบายให้บริการประชาชน คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่การให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและ แนะนำให้ประชาชนได้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และเจ้าหน้าที่ควรพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 2.78 องค์ความรู้จากการวิจัย คือ การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ ในขณะที่การศึกษาของ พระบุญช่วย วิสูตรจิตฺโต (ยังสามารถ) (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถีพุทธด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ผลจากการศึกษา

พบว่า หลักการบริหารองค์กรทางสังคม 5 ลักษณะ สามารถขับเคลื่อนให้เกิดชุมชนวิถีพุทธตามหลักธรรม ดังนี้ 1) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน ใช้ข้อทวน 2) การขับเคลื่อนการบริหารโดยให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ใช้ข้อปียวาจา 3) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ ใช้ข้อสมานัตตตา 4) การขับเคลื่อนการบริหารโดยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ใช้ข้ออัตถจริยา และ 5) การขับเคลื่อนการบริหารที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีเปลี่ยนแปลง ใช้ข้อสมานัตตตา องค์ความรู้ใหม่จากบทความนี้ทำให้เห็นว่า สังคหัตถุธรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับหลักการบริหารองค์กรทางสังคมทางตะวันตกทั้ง 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นบูรณาการหลักพุทธธรรมให้เกิดการบริหารองค์กรทางสังคมแบบวิถีพุทธอย่างแท้จริง และการศึกษาของ กริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านปียวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกันโดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติที่ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

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

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของ เทศบาลเมืองคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาประกอบด้วย 4 ด้าน

- 1) ด้านทาน (การให้การเสียสละ)
- 2) ด้านปียวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำ สุภาพ)
- 3) ด้านอัตถจริยา (การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น)
- 4) ด้านสมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

ประชากร คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จำนวน 44,005 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จำนวน 397 โดยคำนวณจากสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวิทย์ 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 อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบประเมินค่าระดับการปฏิบัติแบบ Rating Scale โดยจำแนกระดับการปฏิบัติออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ และ (3) แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง ประกอบ 2 ตอน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ และ 2) แนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ทั้งนี้ เครื่องมือทั้งหมดตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .951

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2567 ผู้วิจัยได้ประสานนายกเทศมนตรีเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เพื่อเข้าพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้ง 397 ชุด ส่วนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนัดหมายวันเวลาตามกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญพร้อมและสะดวก 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 อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา และ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

จากการเก็บแบบสอบถามเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน 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	จำนวน	ร้อยละ

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 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 และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ 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 เลียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถ

อย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (N = 397)

ข้อ	การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ)	3.98	0.55	มาก
2.	หลักปิยะวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)	4.16	0.54	มาก
3.	หลักอรรถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ ผู้รับบริการพึงพอใจ)	4.36	0.56	มาก
4.	หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตาม ก่อนหลัง)	4.11	0.54	มาก
โดยรวม		4.16	0.48	มาก

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางการส่งเสริมแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม
ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่

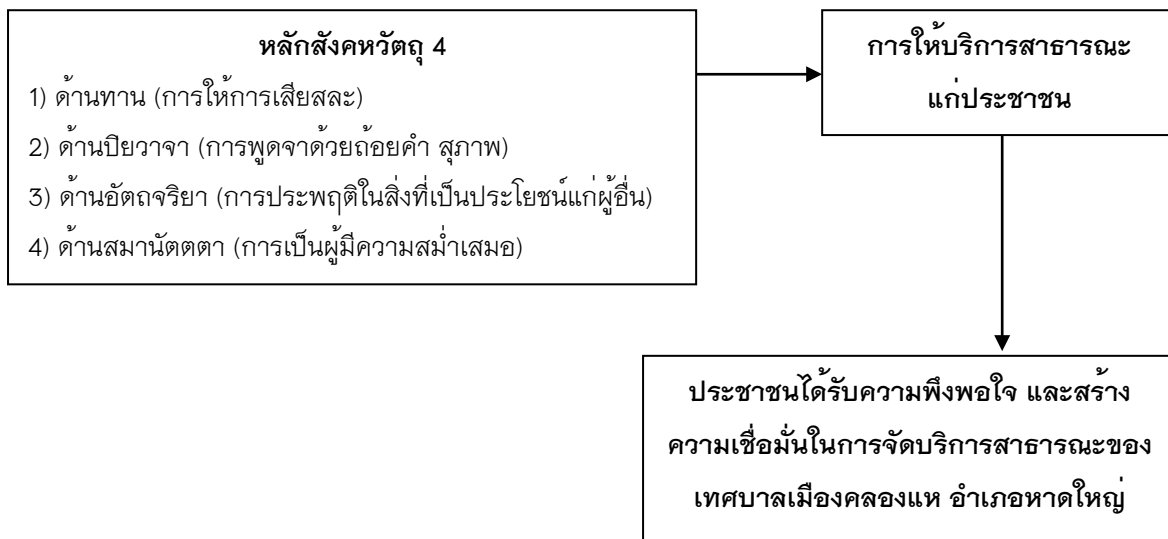
1. การให้บริการด้านทานนั้นไม่ได้จำกัดด้วยการให้สิ่งของเพียงอย่างเดียว การให้ความรู้
ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ การเสียสละเวลา สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย โดยเฉพาะการ
เสียสละด้านเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการปกติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2. การให้บริการด้านปิยะวาจานั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการโดยการใช้
วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ นำไปสู่การทะเลาะวิวาท
หลักปิยะวาจานั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ต้องมีในเบื้องต้น เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ
สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการรับบริการ

3. การให้บริการในด้านอรรถจริยานี้เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรับ อาสาให้ความช่วยเหลือ
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น นึกถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ความช่วยเหลือ
ประชาชนทุกคนด้วยความจริงใจ ตามความรู้ความสามารถ ของตนอย่างเหมาะสม ไม่ว่างงานในหน้าที่
หรือนอกเหนือจากงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มา ใช้ บริการได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

4. การให้บริการในด้านสมานัตตานั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติถึงแม้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการจะมีฐานะทางสังคม หรือตำแหน่งทางสังคม อาชีพ ระดับการศึกษาอย่างไร ก็ต้องให้บริการไปตามระเบียบมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางชนชั้น

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่มีความเชื่อมโยงได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภาพที่มีความเชื่อมโยง

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษา“การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านหรือรายหลักธรรม พบว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห ใช้หลักอรรถจริยา (ความมานะ มุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) มาเป็นหลักการในการบริการสาธารณะมากที่สุด เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐ โดยเฉพาะรัฐท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องอย่างถึงที่สุดต้องดำเนินการให้ประชาชนมีความพึงพอใจตามลักษณะงานและภายใต้ขอบเขตของอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห ต้องมีความมุ่งมั่น มุ่งมั่น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสิฐวิทย์ คัดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง (2566)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชน พบว่า การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชนมีความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือเขตท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมได้โดยภาครัฐได้ยึดหลัก การทำงานตามภารกิจ ตามแผนงาน ตามโครงการ และตามกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะได้เป็นเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชีระพล บุญตาระวะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม จากการศึกษาพบว่า การให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชน จัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กริชา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มี เพศต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

2) แนวทางการส่งเสริมการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองคลองแห 1) ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ 2) ควรตรวจสอบการใช้วาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท 3) ควรให้การต้อนรับ อาสาให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ 4) ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระโสภณ โสภโณ (ทองสม), พระครูโฆสิตวัตนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การให้ การเสียสละ แก้ไขปัญหาการขาดความอ่อนน้อม ถ่อมตนโดยใช้หลักปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แก้ไขปัญหาการขาดความเสียสละ โดยใช้หลักอหิงสา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้หลักสมานัตตตา คือ การวางตนพอดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กริชา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ได้แก่ (1) เทศบาลควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการให้บริการที่ชัดเจน โดยให้คำนึงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น และเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจหลักและภารกิจรอง (2) เทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ (3) เทศบาลควรบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ (4) เทศบาลควรลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่

องค์ความรู้ใหม่ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” จะเห็นว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด โดยเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนคือความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการให้บริการมีเทคนิคและแนวทางมากมาย แต่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม 4 เป็นหลักธรรมที่เหมาะสมสำหรับงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านทาน (การให้ การเสียสละ) 2) ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำ สุภาพ) 3) ด้านอัตถจริยา (การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น) และ 4) ด้านสมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ) ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะมาหลักธรรมดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มารับบริการ และในขณะเดียวกันย่อมสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรนำหลักสังคหวัตถุธรรม มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างจริงจัง และมีการประเมินผลอย่างรอบด้านเพื่อการพัฒนาและแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความท้าทายของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

เอกสารอ้างอิง

- กริธา คงพยัคฆ์ (2563) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนาวัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 29-41.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 12(1), 131-142.
- ธิษณารินทร์ เหลืองจิโรชิตกาล (2565) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 148-157.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีระพล บุญตารวะ (2563) การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 8(2), 185-196.
- พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม และคณะ. (2565). นโยบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 7(2), 300-317.
- พระบุญช่วย ลือจิตโต (ยังสามาร) (2565) การบริหารองค์กรทางสังคมชุมชนวิถีพุทธด้วยหลักสังคหวัตถุ 4. *วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์*, 2(2), 94-101.
- พระบุญทัน ปัญญาทีโป (2564) องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, 27(1), 11-26.
- พระปลัดณรงค์ศักดิ์ วิสุทฺธิเมธี. (2562). สังคหวัตถุองค์ธรรมแห่งการสังคมสงเคราะห์. *วารสารพุทธมัตต์ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม*, 4(2), 10-19.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมานุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- พระโสภณ โสภณ (ทองสม), พระครูโสมิตพัฒน์นาคกุล และพระครูวิจิตรศีลาจาร. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(3), 15-25.
- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2563). *ประวัติปฏิทินภาษาไทย มหามกุฏราชวิทยาลัย*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย นครปฐม.

- วิสิฐ ติตคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง. (2566). การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่ สังคม และประชาชน. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(3), 392–405.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). *การกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. *วารสาร มจร ราชภัฏศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 8(1), 114.127.
- อรทัย กกพล. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.