

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง

An Application of the four Principles of Sangagavatthu to Customer
Service of the Roi Et Transport office, Phon Thong District Branch

สุวันนา คำบุศย์¹

Suwanna Kambud¹

ดร.ไพรัช พันชมภู²

Dr.Phairat Phuenchomphoo²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2561

Email : suwanna.cascap@gmail.com

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

¹ Graduate Students Majoring in Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

² Lecturers to Graduate Curriculum, Department of Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

* ได้รับบทความ: 24 กรกฎาคม 2561; แก้ไขบทความ: 28 สิงหาคม 2561; ตอรับการตีพิมพ์: 13 กันยายน 2561

Received: July 24, 2018; Revised: August 28, 2018; Accepted: September 13, 2018

ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : 1. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 2. การให้บริการ 4. สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ABSTRACT

s thematic paper served the purposes: 1) to study service recipients' opinions on an application of four bases of Buddhism's social solidarity to rendering customer services at Roi Et Transport Office's Phon Thong District Branch, 2) to draw comparisons between their opinions on the application as such, and variables of their different genders, ages, educational backgrounds and occupations, and 3) to examine their suggestions for applying four bases of Buddhism's social solidarity at the preceding office. Populations employed for the research were 550 service recipients, setting the sampling groups through Taro Yamane's table, and earning the sampling groups of 232 subjects. The instrument used for the research was the five-rating scale questionnaires in which the whole questions possessed the reliability at 0.93. The statistics utilized for data analyses encompassed: frequencies, percentages, means, standard deviations, and t-tests (One-way ANOVA).

Research findings have found the following results. 1) The application of four bases of Buddhism's social solidarity to rendering customer services at Roi Et Transport Office's Phon Thong District Branch have been rated 'high' in the overall aspect. In terms

of a single aspect taken into consideration, it has had the same scale in four aspects. All of them placed in the descending order of means have constituted: buildings and premises, serviced personnel, service facilitation, and equal services respectively. 2) The hypothesis testing results have proven similar opinions on application as such at its Phon Thong district branch, which are not conducive to the established hypotheses. 3) Service recipients have suggested applying its four bases of social solidarity in the descending order of first three frequencies that service personnel ought to apply one of four bases, i.e. even and equal treatment' (samanattata) to rendering services to every service recipients in order to: process documents in each step at much shorter time, considerably render fair and equal services, and let service personnel be extensively willing and hospitable to render their services.

Keywords : 1. An Application the Four Principles of Sangagavatthu 2. Customer Services 3. Roi Et Transport Office

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

หลักสัจจกถัตถุ 4 คือ ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ (บุญสิริ ขวลิตรำรง, 2529 : 31) ประกอบด้วยคุณธรรมสี่ประการ คือ 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้ความเข้าใจดี สมนามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมนัตตตา เอาตัวเข้าสมนาม คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย คือร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2543 : 167 - 168) จะเห็นได้ว่าหลักสัจจกถัตถุ 4 มีความสอดคล้องกับการให้บริการและส่งเสริมหลักการให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างมาก

ปัจจุบันหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการ กันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ กรมการขนส่งทางบก ได้

ดำเนินการพัฒนางานด้านบริการประชาชน โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้ 1) พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน 2) ปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้คำนึงถึงความพอใจของประชาชนเป็นหลัก 3) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็ว เป็นระบบ และถูกต้อง 4) พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชน ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาให้เกิดรูปธรรม โดยมีการสำรวจความพึงพอใจกระบวนการทำงานทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานบริการของหน่วยงาน ตามนโยบายของกรมการขนส่งทางบก ได้ให้ความสำคัญต่องานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมการขนส่งทางบก เพื่อพัฒนาการบริหารงานและการบริการสู่ความเป็นเลิศ เรื่องคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับการจัดระบบระเบียบการขนส่งทางบก กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ตรวจตรา ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายกฎ ระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ และบริการใบอนุญาตขับขี่ การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ การตรวจสภาพรถ งานบริการอื่น ๆ คือ ให้บริการในอาคารสถานที่ จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก พร้อมให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการ แต่ก็ไม่อาจทราบได้ว่าหลักคุณธรรมต่าง ๆ ที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งทางสำนักงานขนส่งสาขาโพนทอง มีการประยุกต์ใช้หลักคุณธรรมใดบ้าง ผู้วิจัยจึงเห็นว่า หลักสัจจวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันระหว่างผู้ให้กับผู้รับหรือไม่ เป็นเพื่อการสงเคราะห์ระหว่างกันมีคุณธรรมสำคัญ คือ 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน และช่วยเหลือ 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคับและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสามาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543 : 167 - 168) หลักสัจจวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักคุณธรรมที่ทรงคุณค่า หากสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล แต่ก็ยังไม่ทราบได้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ มากน้อยเพียงใด เพราะยังไม่มีการศึกษาที่แน่นอน

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การประยุกต์ หลักสัจจวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางการพัฒนาสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

3. สมมติฐานการวิจัย

ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ การประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกันไป

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 79) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ (สรชัย พิศาลบุตร, 2548 : 43) มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

6.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

6.3 ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ มากยิ่งขึ้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ มากอยู่พอควร โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมตามลำดับ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระวาทีน กนตสีโล (บัวบุญ) (2558 : 184) ที่ได้ศึกษา การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประทวน จันทสโร (ศรีโยธิน) (2558 : 143) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.1.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ มากอยู่พอควร เพราะได้มีการจัดอาคารสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม จัดอาคารสถานที่กว้างขวางเดินไปมาสะดวก พนักงานในสถานที่พูดจาสุภาพ พนักงานในสถานที่พูดอ่อนหวาน จัดอาคารสถานที่

ให้บริการสะอาด จัดอาคารสถานที่สวยงาม ร่มรื่น จัดอาคารสถานที่กว้างขวาง และอาคารสถานที่สะอาด อยู่เสมอ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัคคหัตถ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัด นครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดอัยยวด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีการประยุกต์หลักสัคคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่มากพอควร เพราะเจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ เอื้อเฟื้อเสียสละ ให้บริการ (ทาน) พุดจาสุภาพเรียบร้อย (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานเป็นกันเอง (ปิยวาจา) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อตัลจริยา) คอยแนะนำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ (อตัลจริยา) มีความเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตตตา) และให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน (สมานัตตตา) อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสอดคล้อง กับแนวคิดของบุญสิริ ขวลิธอรรถ (2529 : 31) กล่าวว่า สัคคหัตถ์ 4 หมายถึง ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความ ยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ สอดคล้องกับแนวคิดของพระมหาบุญเพียร ปลูกวิริโย (2544 : 119) กล่าวว่า สัคคหัตถ์ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

7.1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า หลักสัคคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการ สงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดอัยยวด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีการประยุกต์หลักสัคคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่มากพอควร เพราะได้เอื้อเฟื้อเพื่อติดป้ายบอกจุด บริการชัดเจน เอื้อเฟื้อจัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก ในขณะให้บริการ พุดจาสุภาพในขณะให้บริการ พุดจาอ่อนหวาน ในขณะให้บริการ คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว บริการเป็น ไปตามลำดับก่อนและหลัง และอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกันกับทุกคน อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงาน วิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสัคคหัตถ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการ อำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก

7.1.4 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า หลักสัคคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อ การสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสาน หมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดอัยยวด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีการประยุกต์หลัก สัคคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มากอยู่พอควร เพราะเอื้อเฟื้อให้บริการ อย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) เอื้อเฟื้อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) พุดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา)

เอาใจใส่ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (อัตถจริยา) มีน้ำใจให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (อัตถจริยา) ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา) และมีความเสมอภาคต่อการให้บริการ (สมานัตตตา) อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การส่งเสริมหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมในสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อัตถจริยา)” ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนวทางการพัฒนาการดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็วตรงตามหลักสังคหวัตถุ 4

8.2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น (อัตถจริยา) ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักสังคหวัตถุ 4

9. เอกสารอ้างอิง

บุญสิริ ชวลิตธำรง. (2529). **ธรรมโอสธ**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2543). **ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

พระประพนธ์ จันทสโร(ศรีโยธี). (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด**. 4(2). 143-155.

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย. (2544). **แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระวาทีน กนต์สโร (บัวบุญ). (2558). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยยเอ็ด**. 4(1). 143-155.

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาน.

สรชัย พิศาลบุตร. (2548). **เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด.

สุนารี แสนพุก. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดอัยยเอ็ด**. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอบ้านโป่งจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มาโดยตลอด ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อุทม พิริยสิงห์ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ และนายวัฒนากรณ์ เน้นอุดร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดอัยยเอ็ด สาขาอำเภอบ้านโป่ง ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต