



การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

สุวิมล คำบุตย์

การนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาค้นคว้าหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตรศึกษาปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 กุมภาพันธ์ 2561
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)



การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

กุมภาพันธ์ 2561

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
กุมภาพันธ์ 2561
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์
ของ สุวันนา คำบุศย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ไพรัช พินชมภู)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



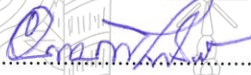
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)



..... กรรมการ
(ดร.ไพรัช พินชมภู)



..... กรรมการ
(ดร.ศิลป์ ชื่นนรินทร์)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อูดม พริยสิงห์)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิญา คล้ายเดช)

บัณฑิตวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระมหาบุญศรี ภาณุวฑูโฒ,ผศ.ดร.)

วันที่ 7 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

5820750332021: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)

คำสำคัญ: การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 /การให้บริการ/สำนักงานขนส่ง

นางสาวสุวันนา คำบุศย์: การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง (AN APPLICATION OF THE FOUR PRINCIPLES OF SANGAGAVATTHU TO CUSTOMER SERVICE OF THE ROI ET TRANSPORT OFFICE, PHON THONG DISTRICT BRANCH) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: ไพรัช พันธ์ชมภู, Ph.D., 136 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และ3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้

ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ มากยิ่งขึ้น

5820750332021: MAJOR: POLITICAL SCIENCE, M.A. POL. Sci. (GOVERNMENT)

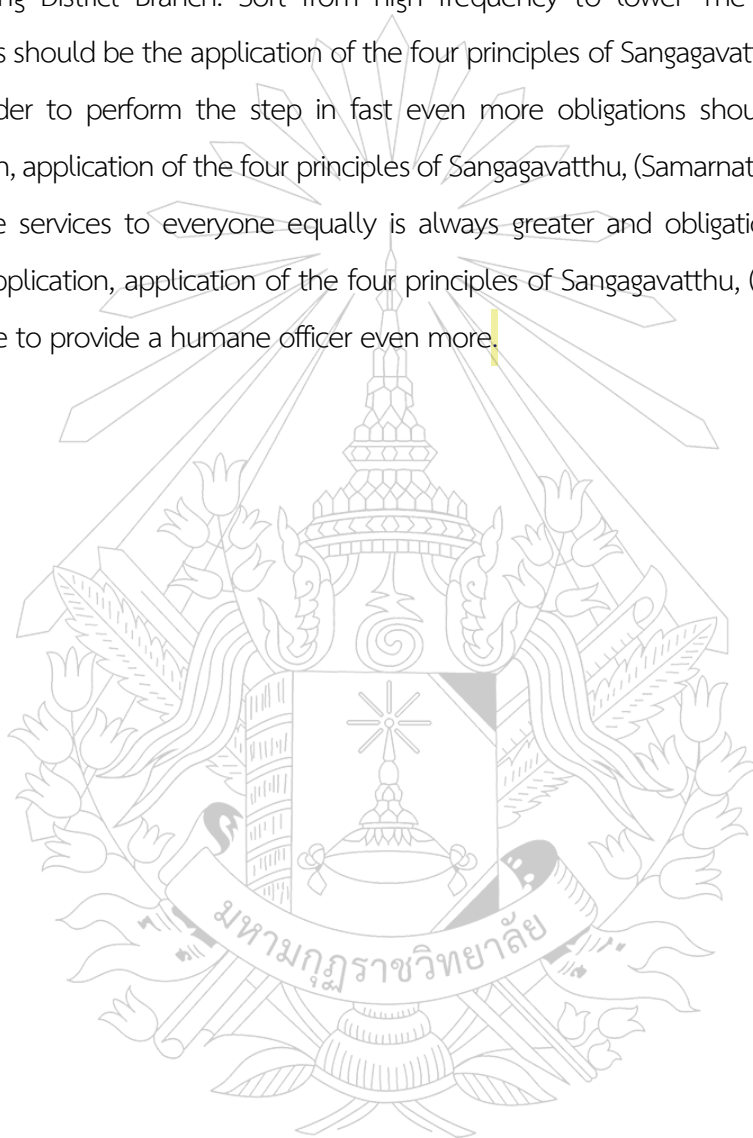
KEYWORDS: SATISFACTION/PUBLIC SERVICE/ FOUR BASES OF SOCIAL SOLIDARITY

SUWANNA KAMBUD: AN APPLICATION OF THE FOUR PRINCIPLES OF SANGAGAVATTHU TO CUSTOMER SERVICE OF THE ROI ET TRANSPORT OFFICE, PHON THONG DISTRICT BRANCH, ADVISORY COMMITTEES: PHAIRAT PHUENCHOMPHOO, Ph.D., 136 PP, 2561.

This research serves the purposes: 1) to study An application of the four principles of Sangagavatthu to Customer Service of the Roi Et transport office, Phon thong District branch, 2) to compare An application of the four principles of Sangagavatthu to Customer Service of the Roi Et at present sex, age, education and occupation, and 3) to examine suggestions for enhancing people service of An application of the four principles of Sangagavatthu to Customer Service of the Roi Et. populations and samples used in research include public service Office of the Transport Branch, Phon thong district et the number 550 people. Define the sample by using the calculation formula of the Hakone Garden Yamaguchi (Taro Yamane). samples, the number of 232 people research tool is the query scale estimates the five levels. Valuable confidence (Reliability) full is equal to 0.93. The statistics utilized for data analyses encompass frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

Research findings: 1) The application of primary obligations An application of the four principles of Sangagavatthu, Et transport office, Phon thong District branch on many levels. When considering a list of aspects very level on all four sides, sorted from most average to smallest include sides of buildings at the officials, service providers, facilities, and services equitably, respectively) 2) Hypothesis test results found that people that are gender, age, level of education and different careers, there are comments on the application of primary

obligations application of the four principles of Sangagavatthu in the service of the Transport Bureau branch et Phon thong district and list no different, imagine a guarantee is not met. Equity research, and 3) People make suggestions about the application of the primary obligations in application of the four principles of Sangagavatthu, Office services, transport Phon thong District Branch. Sort from high frequency to lower The first three include obligations should be the application of the four principles of Sangagavatthu (Samarnatta) to use in order to perform the step in fast even more obligations should be the primary application, application of the four principles of Sangagavatthu, (Samarnatta) to use in service to provide services to everyone equally is always greater and obligations should be the primary application, application of the four principles of Sangagavatthu, (Samarnatta) to use the service to provide a humane officer even more.



5820750332021: MAJOR: POLITICAL SCIENCE, M. Pol. Sc. (GOVERNMENT)

KEYWORDS: AN APPLICATION OF THE FOUR PRINCIPLES OF SANGAGAVATTHU/
CUSTOMER SERVICES/ROI ET TRANSPORT OFFICE

SUWANNA KAMBUD: AN APPLICATION OF SANGAGAVATTHU TO CUSTOMER SERVICES OF ROI ET TRANSPORT OFFICE, PHON THONG DISTRICT BRANCH, ADVISORY COMMITTEES: PHAIRAT PHUENCHOMPHOO, Ph.D., 136 PP, 2561.

This 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.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมพู อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ ดร.ศิลป์ ชื่นนิรันดร์ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยะสิงห์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา คล้ายเดช คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยะสิงห์ ดร. สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ และนายวิทย์ภรณ์ แนนอุดร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพหนอง ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทน ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกวิทยาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

สุวันนา คำบุศย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
ประกาศศุภณูปการ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์.....	7
2.2 แนวคิดหลักสังคหวัตถุ 4.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานขนส่ง.....	37
2.5 สภาพพื้นที่ใช้ในการวิจัย.....	51
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	69
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	69
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากร และประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ.....	53
3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ.....	60
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	71
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	71
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประกอบอาชีพ.....	72
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังเกต 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และราย ด้าน.....	73
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังเกต 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านอาคาร สถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	74
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังเกต 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	75
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังเกต 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ.....	76
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังเกต 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียม โดยรวมและรายข้อ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	78
4.11 แสดงการเปรียบเทียบการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	80
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	81
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้านจำแนกตามอายุ.....	83
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ.....	87
4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ.....	89
4.18 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง.....	90

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....

57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักสังคหวัตถุ 4 คือ ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ (บุญสิริ ขวลิขิตชำระ, 2529, หน้า 31) ประกอบด้วยคุณธรรมสี่ประการ คือ 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริม ในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย คือร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2543, หน้า 167 - 168) จะเห็นได้ว่าหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสอดคล้องกับการให้บริการและส่งเสริมหลักการให้บริการให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างมาก

ปัจจุบันหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการ กันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ กรมการขนส่งทางบก ได้ดำเนินการพัฒนางานด้านบริการประชาชน โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้ 1) พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน 2) ปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้คำนึงถึงความพอใจของ

ประชาชนเป็นหลัก 3) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การทำงานให้รวดเร็ว เป็นระบบ และ ถูกต้อง 4) พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชน ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาให้เกิดรูปธรรม โดยมีการสำรวจความพึงพอใจ กระบวนการทำงานทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานบริการของหน่วยงาน ตามนโยบายของกรมการขนส่งทางบก ได้ให้ความสำคัญต่องานบริการซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมการขนส่งทางบก เพื่อพัฒนาการบริหารงานและการบริการสู่ความเป็นเลิศ เรื่องคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับการจัดระบบ ระเบียบการขนส่งทางบก กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ตรวจจับ ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายกฎ ระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ และบริการใบอนุญาตขับขี่ การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ การตรวจสภาพรถ งานบริการอื่น ๆ คือ ให้บริการในอาคารสถานที่ จัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก พร้อมให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการ แต่ก็ไม่อาจทราบได้ว่าหลักคุณธรรมต่าง ๆ ที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งทางสำนักงานขนส่งสาขาโพนทอง มีการประยุกต์ ใช้หลักคุณธรรมใดบ้าง ผู้วิจัยจึงเห็นว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันระหว่างผู้ให้กับผู้รับ หรือไม่ เป็นเพื่อการสงเคราะห์ระหว่างกันมีคุณธรรมสำคัญ คือ 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน และช่วยเหลือ 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2543, หน้า 167 - 168) หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักคุณธรรมที่ทรงคุณค่า หากสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล แต่ก็ยังไม่ทราบได้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ มากน้อยเพียงใด เพราะยังไม่มีการศึกษาที่แน่นอน

ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางการพัฒนาสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย-การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 550 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในสี่ด้าน คือ

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ 1 มิถุนายน 2560 – 1 กรกฎาคม 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

1.5.4 สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมิณผล สิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจจะทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 550 คน

เจ้าหน้าที่คอยแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อัตถจริยา) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตตตา) และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน (สมานัตตตา)

3) ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน) จัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก (ทาน) พุดจาสุภาพในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา) คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อัตถจริยา) บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (อัตถจริยา) บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลังสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) อำนวยความสะดวกเท่าเทียมกับทุกคน (สมานัตตตา)

4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) เอื้อเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) พุดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา) เอาใจใส่ช่วยเหลือให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อัตถจริยา) มีน้ำใจช่วยเหลือให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อัตถจริยา) ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา) และมีความเสมอภาคต่อการให้บริการกับทุกคนอยู่เสมอ (สมานัตตตา)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สารนิพนธ์ฉบับนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ดังนี้

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสองเพศ คือ (1) เพศชาย และ(2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามช่วงอายุ คือ (1) ไม่เกิน 30 ปี (2) 31 – 40 ปี และ (3) 41 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสามระดับการศึกษา คือ (1) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (2) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และ(3) อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4) ประกอบอาชีพ หมายถึง กลุ่มอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็นสี่กลุ่มการประกอบอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) คำขาย/ธุรกิจส่วนตัว (3) รับจ้าง/ลูกจ้าง และ(4) รับราชการ/พนักงานของรัฐ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเนื้อหาสาระที่สำคัญทั้งแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยเชิงสำรวจ หรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) มีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์
- 2.2 แนวคิดหลักสังคหวัตถุ 4
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์

แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ความหมายการประยุกต์ ความสำคัญของการประยุกต์ และระดับของการประยุกต์ใช้ ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจ ที่จะศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายการประยุกต์

การประยุกต์ มีนักปราชญ์หลายท่านได้ให้ความหมาย และอธิบายไว้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาศึกษา ไว้ดังนี้

กัจจล เทียนกัณท์เทศน์ (2541; หน้า 38) กล่าวว่า การประยุกต์ (Apply) หมายถึง การนำ “บางสิ่ง” มาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมาใช้นั้น อาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือ ความรู้ เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบท และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ “บางสิ่ง” นั้น อาจเป็นวัตถุ/สิ่งของ ที่นำมาใช้นอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิม เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของ “ประยุกต์” ว่า เป็น “การนำความรู้ในวิทยาการต่างๆ มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น วิทยาศาสตร์ประยุกต์ คือ การนำความรู้ในวิชาการต่างๆ ของวิทยาศาสตร์ มาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ ในด้านต่างๆ รวมทั้งการนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ฯลฯ ดังนั้น “การนำไปใช้” (Applica) คือ การประยุกต์นำไปปรับใช้ให้มีความสามารถ

มากขึ้นต่อการทำงานในเรื่องต่างๆเพื่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่จะนำไปใช้อย่างถูกต้องก่อ
ประโยชน์ในเรื่องนั้น

แสงอรุณ แจ่มจันทร์ (2544, หน้า 15) ได้สรุปความหมาย การประยุกต์ คือ เป็นการนำหลัก
ความรู้ที่ถูกต้องนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์และเป็นการสร้างแนวทางปฏิบัติต่อตนเองและสังคม
การนำไปประยุกต์นั้นต้องประกอบไปด้วยสิ่งที่เป็นธรรมทั้งในด้านกายและด้านจิตใจ ซึ่งประกอบไป
ด้วยความดีงามเพื่อเป็นการแสดงออกต่อพฤติกรรม ต่อผลที่จะได้รับเป็นสิ่งที่ดี

สุภาพร ราธิเสน (2546, หน้า 9) ได้สรุปความหมาย การประยุกต์ คือ การนำความสมัยใหม่
ที่ทุกคนอยู่ในยุคโลกาวิวัฒน์นั้นทุกคนสามารถนำหลักความสมัยใหม่ไปปรับใช้ให้เข้ากับความเป็นอยู่
อย่างกลมกลืนได้โดยการนำหลักการที่ถูกต้องต่อการพัฒนาชีวิตอย่างเช่นการนำข้อมูลข่าวสารจาก
เทคโนโลยีสมัยใหม่ไปปรับใช้ให้เกิดความรู้ต่อการพัฒนาตนเอง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 9) กล่าวว่า ความหมายการประยุกต์ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การประยุกต์ เป็นการนำ “ภาคทฤษฎี” สู่ “การปฏิบัติ”
- 2) การประยุกต์ เป็นการนำ “ความรู้สาขาหนึ่ง” มาปรับใช้กับ “อีกสาขาหนึ่ง”
- 3) การประยุกต์ เป็น “การปรับใช้” มิใช่ “การลอกเลียน”
- 4) การประยุกต์ นำ “บางส่วน” ของ “บางสิ่ง” มาใช้
- 5) การประยุกต์เป็นการนำสิ่งหนึ่งมาปรับใช้ใน “บริบทพื้นที่ใหม่” เพื่อ “เป้าหมายใหม่”

การประยุกต์ เป็นการนำ “ภาคทฤษฎี” สู่ “การปฏิบัติ” หมายความว่า การประยุกต์เป็น
การนำทฤษฎี หลักการ กฎเกณฑ์ แนวคิด เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ใน
ภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ มักมีการประยุกต์ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อประโยชน์
ในการนำไปใช้จริง ในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

การประยุกต์ เป็น “การปรับใช้” มิใช่ “การลอกเลียน” หมายความว่า การประยุกต์เป็นการ
นำสิ่งหนึ่งหรือแนวคิดหนึ่ง มาปรับใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง การ
ประยุกต์จึงแตกต่างจากการลอกเลียน เพราะการลอกเลียนนั้น เป็นการนำสิ่งที่อยู่ในบริบทหนึ่งมาใช้
ในอีกบริบทหนึ่ง ทั้งหลักการ วิธีการ และรูปแบบ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่าง
กัน แต่การประยุกต์ เป็นการนำเพียง “บางสิ่ง” จากภายนอกมาใช้ประโยชน์ การนำมาใช้จะอยู่บน
พื้นฐานความเข้าใจถึงความแตกต่างกันในบริบท สถานที่ เวลา และ องค์ประกอบอื่นๆ

สรุปได้ว่า ความหมายของการประยุกต์ คือ การนำเอาหลักใดหลักหนึ่งนำไปปรับใช้เกิด
ประโยชน์ในทางที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและสิ่งทีนำไปประยุกต์นั้นสามารถที่จะนำไป
ปฏิบัติได้ผลและการประยุกต์ที่ดีนั้นผู้ประยุกต์จะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะนำไปแบบอย่างให้ผู้อื่น
ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

2.1.2 ความสำคัญของการประยุกต์

บุซบง ซัยเจริญวัฒน์ (2544, หน้า 5) ได้อธิบายถึง วิวัฒนาการของรูปแบบธรรมาภิบาลที่ดีเกิดขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นหารูปแบบการปกครองที่สามารถนำประเทศไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยตะวันตกของประเทศที่ได้รับการปลดปล่อยจากอาณานิคมและสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายหลังสงคราม ซึ่งต่อมาระบบการปกครองอาณานิคมและสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายหลังสงคราม ซึ่งต่อมาระบบการปกครองดังกล่าวผสมผสานกับระบบราชการของ Weberian ได้ถูกนำไปใช้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งลักษณะของระบบดังกล่าวเป็นการปกครองที่มีโครงสร้างเป็นลำดับขั้น มีการเมืองที่เป็นกลางมีเป้าหมายที่ปฏิบัติได้ และมีการประสมประสานของระบบคุณธรรม อย่างไรก็ตาม รูปแบบของ Weberian ยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้และสานต่อเนื่องจากการขยายตัวของระบบราชการทำให้ยากต่อการจัดการและขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก นอกจากนี้ โครงสร้างของระบบราชการทำให้การปกครองบ้านเมืองขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แล้วยังก่อให้เกิดช่องทางการบิดเบือนการใช้อำนาจและการคอร์รัปชัน ในช่วงต้น พ.ศ.2523 นักวิชาการส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องว่า แนวทางการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและปรับปรุงรูปแบบการปกครองใหม่ ในช่วงดังกล่าวมีองค์กรระหว่างประเทศที่สำคัญ ๆ เช่น ธนาคาร (World Bank) และกองทุนนานาชาติได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองที่ดีหรือที่เรียกกันทั่วไปว่า Good Governance หรือธรรมาภิบาล ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลไม่ใช่เรื่องใหม่แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธีและเป็นสังคมที่มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งธนาคารโลก หรือ World Bank ได้นำเอาหลักการไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิติดบุคคลในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งได้มีการนำไปใช้ครั้งแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1989 ซึ่งใช้ในรายงานเรื่อง “Sub – Sahara : From Crisis to Sustainable Growth” โดยได้ให้ความหมายว่า Good Governance เป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา โดยนัยของความหมายของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีหลักการเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการ ฝายนิติบัญญัติ และสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ และตรวจสอบได้

จึงพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของการประยุกต์ มีวิวัฒนาการมายาวนาน ซึ่งการประยุกต์เป็นการปรับใช้ ความรู้ต่าง ๆ และคุณธรรมไปใช้ในองค์กร และหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดได้

2.1.3 ระดับของการประยุกต์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 10) ได้กล่าวถึง ระดับของการประยุกต์นั้น สามารถแบ่งเป็นระดับออกได้ ดังนี้

1) ระดับงาน การประยุกต์เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ก่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้นในภาคปฏิบัติของการดำเนินงานนั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความภาคภูมิใจในผลการดำเนินงานที่ตนเองมีส่วนช่วยให้เกิดขึ้น เพราะการประยุกต์นั้นเปรียบเสมือน “ศิลปะ” หรือเคล็ดลับ ในการดำเนินงาน จึงนำไปสู่ความรักและความผูกพันในงาน

2) ระดับหน่วยงาน/องค์การ จากการที่การประยุกต์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในแต่ละงาน จึงก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงาน/องค์การ นำไปสู่การพัฒนาหน่วยงาน/องค์การ สู่อำนาจเป็นเลิศ ตามแนวคิดของ 7S ของ McKinsey ที่ระบุว่าหน่วยงาน/องค์การที่จะเป็นเลิศ (Excellent Organization) ได้ จะประกอบด้วยปัจจัย/ลักษณะ 7 อย่าง ที่มาสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียว ได้แก่ (1) Structure คือ โครงสร้างขององค์การ (2) Staffs คือ ลักษณะ จำนวน และศักยภาพของบุคลากรทั้งหลายขององค์การ (3) Style คือ สไตล์และ/หรือรูปแบบ การทำงานขององค์การ แสดงออกโดยสไตล์การบริหารของผู้นำสูงสุดขององค์การ (4) Skills คือ ความสามารถและทักษะเด่นขององค์การ (5) Systems คือ ระบบงานขององค์การ (6) Strategies คือ กลยุทธ์ขององค์การ ในทุกระดับ และ (7) Share value คือ ค่านิยมร่วมขององค์การ ในการพัฒนาแต่ละปัจจัย/ลักษณะ ของ 7S of McKinsey นั้น จำเป็นต้องใช้การประยุกต์ทั้งสิ้น และเป็นการประยุกต์แบบบูรณาการ และผสมผสานกัน ด้วยระยะเวลาที่ยาวนานหลายปีติดต่อกัน

3) ระดับพื้นที่ คือ การประยุกต์นั้น เป็นสิ่งจำเป็นของการดำเนินงานในพื้นที่ของแต่ละงาน เนื่องจากเป็นการนำ “ทฤษฎี” สู่อำนาจ “การปฏิบัติ” ทั้งในแต่ละทฤษฎี และ ในการใช้หลายๆทฤษฎีมาผสมผสานกัน ในการดำเนินงานในพื้นที่ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในแต่ละบริบทที่แตกต่างกัน ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม จึงเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

4) ระดับประเทศ/โลก คือ การประยุกต์นั้น เป็นสิ่งจำเป็นของการดำเนินงานในทุก ระดับ และเป็น “ศิลปะ” ของแต่ละประเทศ ที่นำเรียนรู้และนำมาแบ่งปันกัน ตามแนวคิดทฤษฎี หลักการ วิธีการ และ เทคนิค ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่งต่อมวลมนุษยชาติ เพราะคุณค่าที่แท้จริงของวิชาการใดนั้นอยู่ที่การประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนทั้ง โลก อย่างกว้างขวาง และเสมอภาคกัน

จึงพอสรุปได้ว่า การประยุกต์มีหลายระดับ ดังกล่าวข้างต้นนั้น สามารถแบ่งออกเป็นสี่ระดับ ประกอบด้วย การประยุกต์ในการดำเนินงาน การประยุกต์ในระดับหน่วยงาน การประยุกต์ในระดับพื้นที่ และระดับประเทศหรือโลก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ 4

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ 4 ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

2.2.1 ความหมายของสังคหวัตถุ 4

พุทธทาสภิกขุ (มปป., หน้า 15) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ

บุญสิริ ขวลิธธำรง (2529, หน้า 31) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) (2538, หน้า 11), ได้อธิบายไว้ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น 2 ศัพท์คือ สังคห 1 วัตถุ 1 สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ อุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้หมายความว่า เรื่องรวมทั้ง 2 ศัพท์มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น 4 อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก 4 อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุคือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง 4 นี้ เสมอไป

พระภิกษุวิสุทฐิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล) (2542, หน้า 83) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้

พระราชสุทธานวมงคล (จรัญ จิตธิมโม) (2542, หน้า 35) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสมานสามัคคีต่อกัน

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (2544, หน้า 119) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2550, หน้า 25) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 43 – 46) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน

ไพโรจน์ แก่นสาร (2551, หน้า 82) กล่าวว่า สังคหวัตถุธรรม 4 หมายถึง หลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะในระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

สรุปได้ว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึง เครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้ เป็นหลักธรรมที่สามารถยึดเหนี่ยวในจิตใจของผู้อื่นได้ และเป็นหลักธรรมที่เหมาะสมแก่การนำไปใช้ในทุกระดับชั้น เพราะสามารถทำให้เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป

2.2.2 องค์ประกอบของสังคหัตถ์ 4

พุทธทาสภิกขุ (ม.ป.ป., หน้า 15) กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ มีของปฏิบัติ 4 ประการ

- 1) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- 2) การพูดจาไพเราะ
- 3) การบำเพ็ญประโยชน์
- 4) การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหวงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้

คุณธรรม 4 ประการ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชร ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์

บุญศิริ ชวลิตธำรง (2529, หน้า 31) กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือ ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ ประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ

- 1) ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ต้องพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทานคือการให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่นับว่าผู้มีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

- 2) ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานหนักเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3) อุตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษากฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

พระภควานวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล) (2542, หน้า 83) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ ประกอบด้วยคุณธรรมสำคัญ 4 ประการ

1) ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

2) ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั้นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดีที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือ ถึงแม้จะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

3) อุตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัด ยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่าง ๆ ได้แก่อกุฏภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลมพายุอัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่น หรือสังคม

ที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจ ย่อมประพடுத்தสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาส ด้วยเมตตากรุณาธรรม เช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมี สุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูตายปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพடுத்தสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

4) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพடுத்தปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพடுத்தปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

พระราชสุทธินิยามมงคล (จรัญ ฐิติธมโม) (2542, หน้า 35) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสมานสามัคคีต่อกัน จำแนกออกเป็น 4 ประการ

1) ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวังกัน โจนการให้ทานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

2) ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

3) อตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างนิ่งดูตาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

4) สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร้ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมาณตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (2544, หน้า 119) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน จำแนกออกเป็น 4 ประการ

1) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนา รู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช่ขวาก้างกลางเขียดเหมือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระทบกระต่อนใจ คุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

3) อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการทำงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) (2550, หน้า 25) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ

1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 43 – 46) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือสิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยคุณธรรมที่สำคัญ 4 ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วย ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญ มากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการ

จัดการ ความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้น ต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อัตรจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตรจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริ่งใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอ จริ่งใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำ ประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

ไพโรจน์ แก่นสาร (2551, หน้า 82) กล่าวว่า สังคหัตถุธรรม 4 คือหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย คุณธรรมของสังคหัตถุธรรม 4 ประกอบด้วย

ทาน คือ การให้ การเสียสละแก่กันและกันก่อนไม่ว่าจะเป็น วัตถุทาน อภัยทาน หรือธรรมทาน ล้วนเป็นปัจจัยเสริมสร้างความกลมเกลียวกันในหมู่มนุษย์ได้ทั้งนั้น ความขัดแย้งแย่งชิง จ้องแต่จะเอารัดเอาเปรียบกัน คงเกิดขึ้นยากในสังคมที่ผู้คนรักการให้การเสียสละปิยวาจา มีองค์ประกอบ

สาม ได้แก่ ความสุภาพ ความสัตย์จริง และความมีประโยชน์ หรือเป็นถ้อยคำที่สร้างสรรค์ซึ่งนับวัน
 ผู้คนจะละเลยคุณธรรมข้อนี้กันมากขึ้น มีแต่ ช่มชู้เชือดเฉือน กระทบกระเทียบเสียดสีหาสาระอะไรไม่
 ค่อยได้ แถมยังโกหกคำโตกันหน้าตาเฉย ปลิ้นปล้อนหลอกลวงกันเองอีกต่างหาก ความสามัคคีคงเกิด
 ยากในหมู่คนที่ขาดปียวาจาต่อกัน

อรรถจริยา การทำแต่ในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ไม่ชักนำพวกพ้องไป
 ทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิด ๆ เช่น คิดเอาเปรียบคนกลุ่มอื่น ประเทศอื่นใช้กำลังที่เหนือกว่า กด
 ชีข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรม หากหลีกเลี่ยงการประพฤติเช่นนี้ได้ ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติสุข
 และความมั่นคงให้มวลมนุษยทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง

สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกัน ไม่ยกตนข่มท่านหรือดูถูกดูแคลนผู้อื่นบางอาจารย์
 บอกว่า คือ ความเป็นกันเอง ไม่ถือเขาถือเราซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่ยอมรับกันอยู่แล้วโดยทั่วไป

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) (2538, หน้า 11) กล่าวว่า สังคหัตถุ คือหลัก
 คุณธรรมในศาสนาพุทธ มีไว้เพื่อช่วยเหลือ อุดหนุน ช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่จับมือ กลมเกลียวกัน
 ต้องพฤติกรรม ประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ

- 1) ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน
- 2) ปียวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
- 3) อรรถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
- 4) สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

สรุปได้ว่า หลักสังคหัตถุ 4 มีองค์ประกอบ คือ ทาน ปียวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา
 ซึ่งคุณธรรมทั้งสี่ประการเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้ เป็นหลักธรรมที่สามารถยึดเหนี่ยวในจิตใจ
 ของผู้อื่นได้ และเป็นหลักธรรมที่เหมาะสมแก่การนำไปใช้ในทุกหน่วยงาน เพราะสามารถทำให้เป็นที่รัก
 ของเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึง
 ความหมายการให้บริการ หลักการให้บริการ องค์ประกอบของการให้บริการ ความสำคัญองงาน
 บริการ คุณลักษณะในการให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ

2.3.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมาย
 เกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

กุลธนะ ธนาพงศธร (2535, หน้า 32) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง ความรับผิดชอบต่อประชาชน ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ได้

2.3.2 หลักการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2535, หน้า 35) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านความการให้บริการ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
- 2) ด้านหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) ด้านความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) ด้านความคุ้มค่า กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) ด้านการอำนวยความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2536, หน้า 11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ คือ

1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

(2) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ก. เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกับก่อน
- ข. การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
- ค. ไม่ผิदनัด

(3) หลีกเลียงการใช้อารมณ์ การโต้เถียง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

(4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2) ด้านอาคารสถานที่

(1) การปฏิบัติงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อด

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ณ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฐ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

(2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

(3) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

(1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

(2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

(3) งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

(4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

(5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

ศศิธร พูลสุข (2538, หน้า 33) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีนั้น ประการแรกของการให้บริการทั้งหมด มีหลักการอยู่ 5 ประการ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวดำ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2541, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะ เป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้ กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

ค. พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 312) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่มียึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นาเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการมีหลายด้านเมื่อกล่าวโดยรวมแล้วมีความมุ่งหมายให้เกิดคุณค่าในการให้บริการด้านอารมณ์ และร่างกาย ซึ่งจะต้องประกอบอย่างลงตัวจึงจะทำให้งานบริการบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2.3.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจเป็นสิ่งที่ดีได้ยาก หรือให้คำจำกัดความกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ในสี่ประการ คือ

1) สถานที่ และสิ่งแวดล้อม คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ การสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนการจัดห้อง ต้องมีความเป็นระเบียบ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ต้องมีต้นไม้ สถานที่ร่มรื่นในสถาบัน การสร้างบรรยากาศตลอดจนการจัดห้องต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดูอยู่ในตำแหน่งหรือบริเวณที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย โดยการจัดขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของห้อง วัสดุที่ใช้และความสามารถในการจัดตลอดถึงการปลูกต้นไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อเป็นการเพิ่มความร่มรื่นสวยงาม

2) บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้บริการต้องให้ความสำคัญในการให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ เช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณาอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกริยาตอบรับ ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

3) การอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจได้ เช่น ในการจัดที่นั่งรอรับบริการมีหนังสือพิมพ์ วาสาร น้ำดื่ม คอยให้บริการ การติดป้าย และแสดงจุดให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ หลักการให้บริการสำคัญต้องมีความรวดเร็ว โดยต้องกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไม่ให้ล่าช้า การลดขั้นตอนในการให้บริการ หรือตัดขั้นตอนที่อยู่ยากออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการ ให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

สมิต สัชฌุกร (2548, 47 -50) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ลักษณะเฉพาะของงานบริการ การปฏิบัติในการให้บริการ ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ ข้อควรระวังในการให้บริการ และองค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด มีรายละเอียด ดังนี้

1) เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

(1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่ง que ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อ

ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

(2) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึง อากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

(3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนา เป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

(4) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

(5) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสลับกับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

(6) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

2) การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

(1) ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออก

(2) บริการที่มีเมตริจิต เป็นการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอธยาศัยเมตริจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอธยาศัย

(3) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเราคำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

(4) ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

3) ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

- (1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที
- (2) งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
- (3) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
- (4) งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้นท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
- (5) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร
- (6) งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
- (7) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
- (8) การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
- (9) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก
- (10) การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

(11) การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

(12) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

(13) บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

(14) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

(15) บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการ และฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

(16) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

(17) บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

4) การปฏิบัติในการให้บริการ

(1) ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หรือผมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้ม ไหว้ หรือ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

(2) ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำ ขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

(3) ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยใจให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

5) ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจาใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกกระดี้ย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

6) ข้อควรระวังในการให้บริการ

- (1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- (3) ให้บริการขาดตกบกพร่อง
- (4) เป็นสิ่งที่ย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- (5) ดำเนินการล่าช้า
- (6) เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
- (7) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม
- (8) การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- (9) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

7) องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นยอด

- (1) องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

(2) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

(3) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

(4) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

(5) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

สุจิตรา ธนานันท์ (2552, หน้า 47) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ (Capability) ความสามารถของผู้ให้บริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุปว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ การให้บริการได้นั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ต้องต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท และ ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ผู้ให้บริการจึงเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.3.4 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรีชา เรื่องจันทร์ (2537, หน้า 23) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ

- (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- (6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- (7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) ทักษะดีทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

- (1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
- (3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- (4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- (6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาจากแ่งมุมต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” อธิบายได้ ดังนี้

(1) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

(2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะอาด คุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุ๊กกุกอง สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

(3) ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

(4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด “ขอโทษ”

(5) เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

(6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกรสบาย

2) ด้านบริการอื่น ๆ

(1) ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

(2) รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

(3) ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคนดูแล

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเน้นถึงด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการอื่น ๆ เป็นสำคัญ

2.3.5 คุณลักษณะในการให้บริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ

1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ คือ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

(2) ผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้นั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนด

รายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือ รายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการณ์วิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกรีต ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านขั้นตอน มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบบहुมหมย ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นที่ไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้า ท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พูดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ย่อมทำให้การบริการไม่พึงปรารถนาได้

(3) ด้านผลตอบแทน มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอร์รัปชัน ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

(4) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

(5) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541, หน้า 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่ การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับ และผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็น ส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่า บริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการ บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจ นี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้ และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำ ให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออก จากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้ แน่นนอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบ และวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระ กันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการ ให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความ ต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความ ต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

วศิน อิงคพัฒนากุล (2553) เข้าถึงได้ <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/> (เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2553) กล่าวว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย คุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดย อ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถ ควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

- 3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง
- 4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
- 5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้
- 6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดี

2.3.6 คุณภาพของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึง ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ประการ คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานเป็นการวัดในระยะเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังห่อหุ้มอยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน
- 3) Competences ความสามารถการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ
- 4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าของมูลนาย
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ

6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่

9) Customer Understanding ความเข้าใจผู้รับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การบริการของบุคลากร

(1) คิดพิจารณาจริงจังรู้จัก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จัก รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักกว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุ

ผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสิ่งคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) หน้าที่การให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

3) คุณภาพการให้บริการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่าง ดังนี้ (1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม (2) ไม่บริการประชาชน (3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และ(5) ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4) การให้บริการทั่วไป ประชาชนก็คือ ลูกค้ำ ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้ำ เปรียบเทียบลูกค้ำว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้ำนั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี ต้องมีคุณภาพสามารถทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น โดยต้องให้บริการทั้งในสถานที่ การแสดงกริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้บริการยิ่งการให้บริการของราชการ ควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดี รักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่ง

แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น และประเภทขององค์การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ดังนี้

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

เมื่อการขนส่งทางบก ได้มีการวิวัฒนาการ และขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญของบ้านเมือง ทางราชการจึงได้ตั้งหน่วยงานขึ้นควบคุมดูแล ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกระทรวงคมนาคมขึ้นในปี พ.ศ. 2425 และให้รวมหน้าที่เกี่ยวกับการขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการสื่อสารเข้ามารวมไว้ในกระทรวงคมนาคม อย่างไรก็ตามกิจการด้านขนส่งทางบก ก็ยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงแม้แต่พระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวง และกรม พ.ศ. 2476 ก็ได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบก โดยตรงอีกเช่นกันจนกระทั่งในปลายปี พ.ศ. 2476 จึงได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา งานที่กรมการขนส่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในโอกาสแรก ก็คืองานเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศโดยที่งานดังกล่าวนี้ เดิมเป็นงานที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ ของกองบินพาณิชย์ สำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจ กรมการขนส่งในสมัยนั้น ได้รับโอนมาโดยบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับราชการของกระทรวงหรือกรม ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุงขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2484 อย่างไรก็ตามจากผลของสงครามมหาเอเซียบูรพา หรือสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้การวางเค้าโครงเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่จะพึงมีเพื่อตราพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ ในกรมการขนส่งต้องประสบอุปสรรคและล่าช้าไปมาก ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยมีส่วนได้รับความกระทบกระเทือนจากภัยของสงครามครั้งนี้ด้วย ซึ่งในที่สุดได้มีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ๆ วน ๆ จอมพลแปลกพิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในสมัยนั้น ได้มีบันทึกสั่งการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการไว้ในรูปของกอง ให้มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการขนส่งของประเทศรวม 3 ทาง คือ

- 1) กองขนส่งทางบก ทำการควบคุมการขนส่งทางบกทุกประเภท เวนรถไฟและการเดินรถประจำทาง
 - 2) กองขนส่งทางน้ำทำการควบคุมการขนส่งทางน้ำรวมทั้งทางทะเลด้วยและเอาการเดินเรือทะเลมาอยู่ในกองนี้รวมบริษัทเดินเรือไทยไว้ด้วย
 - 3) กองขนส่งทางอากาศ ทำการควบคุมการขนส่งทางอากาศทั้งในและนอกประเทศ
- หลังจากนั้นประมาณ 19 วันก็ได้มีประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2485 โดยแบ่งส่วนราชการเป็นดังนี้

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกสนเทศ และสถิติ และแผนกแบบแผนและก่อสร้าง
- 2) กองขนส่งทางบก แบ่งเป็น 3 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุมพาหนะทางบก แผนกควบคุมการขนส่งประจำทาง
- 3) กองขนส่งทางน้ำ แบ่งเป็น 3 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุมยานพาหนะ ทางน้ำ แผนกควบคุมบริษัทขนส่งทางน้ำภายในและภายนอกประเทศ
- 4) กองขนส่งทางอากาศ แบ่งออกเป็น 2 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุม การเดินอากาศ

ต่อมา พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งฉบับปีพ.ศ.2485 ได้ถูกยกเลิกพระราชกฤษฎีกาฉบับปีพ.ศ.2491 โดยแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งเสียใหม่ ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองขนส่งทางบกและทางน้ำ
- 3) สำนักงานการบินพลเรือน
- 4) สำนักงานท่าเรือกรุงเทพฯ

และต่อมาพระราชกฤษฎีกาฉบับปี พ.ศ. 2491ได้ถูกยกเลิกไปอีกโดยพระราชกฤษฎีกาปี พ.ศ. 2495 โดยแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งเสียใหม่ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองขนส่งทางบก
- 3) กองขนส่งทางน้ำ
- 4) สำนักงานการบินพลเรือน

2.4.2 อำนาจหน้าที่

กรมการขนส่งทางบก มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ตรวจสอบตรา ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และปลอดภัย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- 1) ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก
- 2) ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก
- 3) ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบก

4) ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านการขนส่งทางบก และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ

ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.4.3 หน่วยงานในสังกัด

- 1) งานตรวจราชการกรม
- 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 3) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 4) สำนักงานเลขานุการกรม
- 5) กองการเจ้าหน้าที่
- 6) กองตรวจการขนส่งทางบก
- 7) กองแผนงาน
- 8) สำนักกฎหมาย(กองนิติการ)
- 9) สำนักการขนส่งผู้โดยสาร (สำนักงานจัดระเบียบการขนส่งทางบก)
- 10) สำนักการขนส่งสินค้า (สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก)
- 11) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1
- 12) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2
- 13) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
- 14) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4
- 15) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
- 16) สำนักบริหารการคลังและรายได้(กองคลัง)
- 17) สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ
- 18) สำนักวิศวกรรมยานยนต์(สำนักวิศวกรรมและความปลอดภัย)
- 19) สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก
- 20) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 21) สำนักงานขนส่งจังหวัด

2.4.4 รูปแบบการให้บริการของสำนักงานขนส่ง

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีภารกิจสำคัญในการจัดระเบียบการขนส่งทางถนน รวมทั้งให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การเพิ่มช่องทางการ

ชำระภาษีรถประจำปีให้เข้าถึงประชาชนได้ในทุกพื้นที่และตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล การให้บริการที่สำนักงานแบบ One Stop Service การออกใบอนุญาตขับรถรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยี QR Code และ yakto การปลอมแปลงเพื่อพิทักษ์สิทธิและความปลอดภัยของเจ้าของบัตร นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC: Government Easy Contact center) ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

2.4.4.1 การให้บริการใบอนุญาตขับขี่

1) ขั้นตอนการจองอบรมขอรับใบอนุญาตขับรถ

(1) รับจองเฉพาะผู้ที่ไม่เคยมีใบอนุญาตขับรถมาก่อน(ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถใหม่เท่านั้น)

(2) กรรณกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่อง เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงข้อมูลการจองท่านควรจดจำรหัสการจองเพื่อใช้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ในวันที่มาสอบใบขับขี่

(3) ต้องมารายงานตัวตั้งแต่ เวลา 08:00 –08.30น . เพื่อทดสอบสมรรถภาพร่างกายก่อนเข้ารับการอบรมมิฉะนั้นระบบจะตัดสิทธิ์การจอง

(4) ท่านสามารถจองได้แค่ 1 ครั้ง

2) ขั้นตอนการดำเนินการใช้เวลา 2 วันทำการ

(1) ทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย

(2) อบรมใบอนุญาต 5 ชั่วโมง

(3) ทดสอบข้อเขียนพร้อมฟังผลสอบข้อเขียน

(4) ทดสอบสอบขับรถ

3) การขอรับใบอนุญาตเป็นขับรถ (พ.ร.บ.ขนส่ง)

รับจองเฉพาะผู้ที่ไม่เคยมีใบอนุญาตขับรถมาก่อน(ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถใหม่เท่านั้น) รับทำใหม่ ประจำเดือน เมษายน วันที่ 18-20 เมษายน 2560 ต้องมารายงานตัวตั้งแต่ เวลา 08:00น. เพื่อทดสอบสมรรถภาพร่างกายก่อนเข้ารับการอบรมมิฉะนั้นระบบจะตัดสิทธิ์การจอง

1) หลักฐานประกอบคำขอ

(1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

(2) ในกรณีการขอใบอนุญาตรูปแบบใหม่ไม่ต้องใช้รูปถ่าย

(3) ใบรับรองแพทย์ ออกก่อนวันยื่นคำขอไม่เกิน 1 เดือน

2) ขั้นตอนการดำเนินการ

(1) เข้ารับการทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย ดังต่อไปนี้

(2) เข้ารับการศึกษอบรม ดังต่อไปนี้

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขับรถอย่างปลอดภัย

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายแพ่งและกฎหมาย

- ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ผู้ขับรถและการบำรุงรักษารถ

- ความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการขับรถ

- ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพพลานามัย

- หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขับรถ

- หัวใจของการบริการทางการขนส่ง

- การตรวจความพร้อมของรถก่อนและหลังการใช้งาน

- ความรู้เกี่ยวกับการขับรถลากจูง และการขับรถลากจูงอย่าง

ปลอดภัย 30 นาที

- ความรู้เกี่ยวกับวัตถุอันตราย (เฉพาะใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ ชนิด

ที่ 4) 6 ชั่วโมง

- ความรู้เกี่ยวกับรถบรรทุกวัตถุอันตราย และความรู้เกี่ยวกับ

หลักการบรรทุกวัตถุอันตราย 6 ชั่วโมง

(3) เข้ารับการทดสอบข้อเขียน

(4) เข้ารับการทดสอบขับรถ

หมายเหตุ สำหรับใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ ประเภททุกประเภท ทางราชการจะทำการตรวจสอบ ประวัติอาชญากรรมว่าไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกหรือคำสั่งที่ชอด้วยกฎหมาย ให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดอันได้กระทำโดยประมาทที่มีใช้เกี่ยวกับการใช้รถในการกระทำความผิด หรือเป็นความผิดลหุโทษหรือได้พ้นโทษมาแล้วเกินสามปี จึงจะชำระค่าธรรมเนียม และรับใบอนุญาตได้

3) การขอรับใบขับขีรถส่วนบุคคลชั่วคราว ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว

ใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว

ก.คุณสมบัติของผู้ขอรับใบขับขี

(1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ แต่ถ้าเป็นผู้ขอใบขับขี่รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว สำหรับรถจักรยานยนต์ที่มีขนาดความจุกระบอกสูบรวมกันไม่เกิน 110 ลูกบาศก์เซนติเมตร ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์

(2) มีความรู้ความสามารถในการขับรถ

(3) มีความรู้ในข้อบังคับการเดินรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ และตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก

(4) ไม่เป็นผู้มีร่างกายพิการจนเป็นที่เห็นได้ว่าไม่สามารถขับรถได้

(5) ไม่มีโรคประจำตัวที่ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมเห็นว่าอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ

(6) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน

(7) ไม่มีใบขับขี่รถชนิดเดียวกันอยู่แล้ว

(8) ไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกยึดหรือเพิกถอนใบขับขี่

ข. หลักฐานประกอบคำขอ

(1) บัตรประชาชนฉบับจริงพร้อมสำเนา

- กรณีชาวต่างชาติให้ยื่นใบสำคัญบัตรประจำตัวคนต่างด้าว หรือหนังสือเดินทาง(PASSPORT) พร้อมสำเนา

- กรณีชาวต่างชาติให้ยื่นใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือใบอนุญาตการทำงาน (WORK PERMIT) ซึ่งยังไม่สิ้นอายุ

(2) ใบรับรองแพทย์ แสดงว่าผู้ขอไม่มีโรคประจำตัวอันอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ และไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ซึ่งมีอายุใช้ได้ตามที่แพทย์ผู้รับรองกำหนด แต่ต้องออกก่อนวันยื่นคำขอไม่เกิน 1 เดือน

ค. ขั้นตอนการดำเนินการ ต้องมีคิวอบรมก่อนดำเนินการอื่นๆ โดยสามารถจองคิวอบรมได้ 1 ช่องทาง คือ จองคิวอบรมด้วยตนเองพร้อมหลักฐานประกอบคำขอ

หมายเหตุ ต้องมาลงทะเบียนในวันที่ยื่นคำขอก่อนเวลา 08.30 น.

(1) ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ

(2) ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย

(3) อบรม (ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง)

(4) ทดสอบข้อเขียนผ่านระบบ Electronic Examination (E-exam)

(5) ทดสอบขับรถ

4) การขอรับใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคล

ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคล หรือใบขับขีรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล (เปลี่ยนจากชนิดชั่วคราว เป็นชนิด 5 ปี)

ก. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบขับขี

(1) ได้รับใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว หรือใบขับขีรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว แล้วแต่กรณี มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี (ยื่นก่อนใบขับขีสั้นอายุได้ไม่เกิน 60 วัน)

(2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

(3) ผู้ที่อายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ใบอนุญาตจักรยานยนต์ชั่วคราว 110 ซีซี.) ต้องเพิ่มขึ้นตอนอบรม 1 ชั่วโมง

ข. หลักฐานประกอบคำขอ

(1) ใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคลชั่วคราว ใบขับขีรถจักรยานยนต์ชั่วคราว ที่ได้รับมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

(2) บัตรประชาชนฉบับจริง พร้อมสำเนา

(3) ใบรับรองแพทย์แสดงว่าผู้ขอไม่มีโรคประจำตัวอันอาจเป็นอันตรายขณะขับรถและไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ซึ่งมีอายุใช้ได้ตามที่แพทย์ผู้รับรองกำหนด แต่ต้องออกก่อนวันยื่นคำขอไม่เกิน 1 เดือน

ค. ขั้นตอนการดำเนินการ

1) ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ

2) ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย

3) ชำระค่าธรรมเนียม/ถ่ายรูปพิมพ์ใบขับขี / จ่ายใบขับขี

หมายเหตุ

(1) กรณีสั้นอายุเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี เพิ่มขึ้นตอนอบรม 5 ชั่วโมง/
ทดสอบข้อเขียน

(2) กรณีสั้นอายุเกิน 3 ปี เพิ่มขึ้นตอนอบรม/ทดสอบข้อเขียน/
ทดสอบขับรถ

5) การต่ออายุใบขับขีรถยนต์ส่วนบุคคล

ใบขับขีรถยนต์สามล้อส่วนบุคคล หรือใบขับขีรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล ใบขับขีรถดถนน ใบขับขีรถแทรกเตอร์ หรือใบขับขีรถชนิดอื่น (ยื่นก่อนใบขับขีสั้นอายุ ไม่เกิน 90วัน)

ก. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบขับขี

(1) เป็นผู้ที่ได้รับใบขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคล ใบขับขี่รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล ใบขับขี่รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล ใบขับขี่รถตถนน ใบขับขี่รถแทรกเตอร์ หรือใบขับขี่รถชนิดอื่นอยู่เดิมแล้ว

(2) ผู้ขอยังคงมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้ถือใบขับขี่ชนิดนั้นๆ

ข. หลักฐานประกอบคำขอ

(1) ใบขับขี่เดิม หรือใบแทน

(2) บัตรประชาชนฉบับจริง พร้อมสำเนา

ค. ขั้นตอนการดำเนินการ

(1) ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ

(2) ทดสอบสมรรถภาพร่างกาย

(3) อบรม 2 ชั่วโมง มีรอบการอบรม 1 รอบ กำหนดเวลาการอบรม รอบ

09.30 - 11.30 น.

(4) ชำระค่าธรรมเนียม / ถ่ายรูปพิมพ์ใบขับขี่ / จ่ายใบขับขี่

หมายเหตุ

(1) กรณีใบอนุญาตสิ้นอายุเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี เพิ่มขั้นตอนการอบรมเป็น 2 ชั่วโมง/การสอบข้อเขียน

(2) กรณีใบอนุญาตสิ้นอายุเกิน 3 ปี ต้องมีใบรับรองแพทย์/เพิ่มขั้นตอนการอบรมเป็น 2 ชั่วโมง /สอบข้อเขียน และการสอบขับรถ

6) การขอใบแทนใบขับขี่ (กรณีชำรุด หรือสูญหาย) หรือการแก้ไขรายการในใบขับขี่)

ก. หลักฐานประกอบคำขอ

(1) บันทึกล้อยคำ / ใบแจ้งความ (กรณีสูญหาย)

(2) ใบขับขี่ฉบับเดิม หรือใบแทน (กรณีชำรุด)

(3) บัตรประชาชน พร้อมสำเนา

(4) สำเนาหลักฐานการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงชื่อ ชื่อสกุล คำ

นำหน้าชื่อ ยศ วัน เดือน ปีเกิด ภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ (เฉพาะกรณีแก้ไขรายการในใบขับขี่)

ข. ขั้นตอนการดำเนินการ

(1) ตรวจสอบเอกสาร และออกคำขอ

(2) ชำระค่าธรรมเนียม / ถ่ายรูปพิมพ์ใบขับขี่ / จ่ายใบขับขี่

7) การดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก

ก. วิธีการยื่นคำขอ ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตล่วงหน้าได้ไม่เกิน 6 เดือน พร้อมหลักฐานประกอบคำขอแยกเป็นแต่ละกรณี ดังนี้

(1) กรณีใบอนุญาตขาดอายุไม่เกิน 3 ปี ให้ยื่นหลักฐานประกอบคำขอ ดังนี้

(2) ใบอนุญาตฉบับเดิม

(3) สำเนาบัตรประชาชน

ข. ขั้นตอนการดำเนินการ

(1) ทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย

(2) อบรมจำนวน 2 ชั่วโมง

(3) ตรวจสอบประวัติจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ต้องทราบผลการตรวจสอบประวัติว่าไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุก หรือคำสั่งที่ขอด้วยกฎหมายให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดอันได้กระทำโดยประมาท ที่มิใช่เกี่ยวกับการใช้รถในการกระทำความผิดหรือเป็นความผิดลหุโทษ หรือได้พ้นโทษมาแล้วเกินสามปี จึงจะชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาตได้)

หมายเหตุ :

(1) กรณีใบอนุญาตขาดอายุเกิน 3 ปี ต้องมีใบรับรองแพทย์ และ

เพิ่มขั้นตอนการสอบขับรถ

(2) กรณีใบอนุญาตฉบับเดิมสูญหาย ให้บันทึกถ้อยคำที่สำนักงาน

ขนส่ง

สรุปได้ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีประวัติความเป็นมา การดำเนินงาน ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.4.4.2 การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ

1) หลักฐานประกอบคำขอ

(1) หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ (ถ้ามี) หรือใบแทน

(2) หลักฐานการจัดให้มีประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

พ.ศ. 2535

(3) หลักฐานการผ่านการตรวจสภาพรถ (กรณีรถจักรยานยนต์ใช้งานเกิน 5 ปี , รถยนต์ใช้งานเกิน 7 ปี)

2) ขั้นตอนการดำเนินการ

(1) นำรถเข้ารับการตรวจสภาพ ณ งานตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดหรือสาขา เพื่อรับใบรับรองการตรวจสภาพรถ ประกอบการเสียภาษี

- (2) ชำระเงินค่าภาษีรถ
- (3) บันทึกรายการค่าภาษีรถ
- (4) รับเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี และหนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ

คืน

3) ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 5 นาที

4) หมายเหตุ

- (1) กรณีการต่ออายุและชำระภาษีรถจะใช้หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ หรือสำเนาหนังสือแสดงการจดทะเบียนรถแทนก็ได้
- (2) กรณีเจ้าของรถขนส่งส่วนบุคคล สามารถต่ออายุและชำระภาษี ณ สำนักงานขนส่งที่จดทะเบียน หรือสำนักงานส่งจังหวัดอื่นได้

5) การโอนกรรมสิทธิ์รถหลักฐานที่ใช้

- (1) ใบคู่มือจดทะเบียนรถ
- (2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ถ้ากรณีเป็นนิติบุคคลใช้หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม
- (3) สัญญาซื้อขาย ใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษี
- (4) สำเนาใบมรณบัตรเจ้าของรถ และคำสั่งศาลหรือพินัยกรรมพร้อมสำเนา (กรณีโอนรับมรดก)
- (5) แบบคำขอโอนและรับโอน ซึ่งกรอกรายการและลงลายมือชื่อผู้โอนและผู้รับโอนเรียบร้อยแล้ว
- (6) หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมองกรณีผู้โอน และ/หรือผู้รับโอนมิได้มาดำเนินการด้วยตัวเอง

6) สถานที่ติดต่อ

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดหรือสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาที่ผู้โอนมีที่อยู่ปรากฏในใบคู่มือจดทะเบียนรถหรือที่ขอแจ้งใช้รถไว้

7) ขั้นตอนการดำเนินการ

- (1) นำรถเข้ารับการตรวจสอบ ที่งานตรวจสภาพรถยนต์ (ยกเว้นกรณีโอนปิดบัญชีจากผู้ให้เช่าซื้อไปยังผู้เช่าซื้อ ซึ่งเป็นผู้ครอบครองรถตามรายการจดทะเบียน ไม่ต้องตรวจสอบรถ)
- (2) ยื่นเรื่องโอนกรรมสิทธิ์และชำระค่าธรรมเนียม ที่งานทะเบียนรถ
- (3) รับใบคู่มือจดทะเบียนรถคืน

8) หมายเหตุ

(1) การโอนกรรมสิทธิ์รถต้องแจ้งต่อนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับแต่วันโอน (หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท)

9) การแก้ไขรายการทะเบียนรถ เปลี่ยนเครื่องยนต์ และ/หรือ เปลี่ยนแปลงชนิดเชื้อเพลิง เปลี่ยนสีรถติดตั้งโครงเหล็กด้านข้างรถ

(1) ยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ พร้อมด้วย

ก. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรอง การจดทะเบียนนิติบุคคล

ข. เปลี่ยนเครื่องยนต์แบบหนังสือแจ้งจำหน่าย หนังสือรับรองการส่งบัญชีรับและจำหน่ายเครื่องยนต์ ใบเสร็จรับเงินค่าเครื่องยนต์ ฯลฯ

ค. เปลี่ยนสีรถ แบนใบเสร็จรับเงินค่าทำสี หรือหนังสือยืนยันการทำสีเอง

ง. ติดตั้งโครงเหล็กด้านข้างรถ แบนใบเสร็จรับเงินค่า โครงเหล็กที่ติดตั้งเพิ่มเติม

จ. เปลี่ยนแปลงชนิดเชื้อเพลิง แบนใบเสร็จรับเงินค่าติดตั้งฯ หนังสือรับรองการติดตั้ง และหนังสือรับรองการตรวจและทดสอบจากผู้ซึ่งได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก

(2) นำรถเข้ารับการตรวจสภาพ

(3) ชำระค่าธรรมเนียม

(4) รับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ

10) การแก้ไขรายการทะเบียนรถ เปลี่ยนเครื่องยนต์ และ/หรือ เปลี่ยนแปลงชนิดเชื้อเพลิง เปลี่ยนสีรถติดตั้งโครงเหล็กด้านข้างรถ

(1) ยื่นคำขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญพร้อมด้วย

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

- เปลี่ยนเครื่องยนต์ แบบหนังสือแจ้งจำหน่าย หนังสือรับรองการส่งบัญชีรับ และจำหน่ายเครื่องยนต์ ใบเสร็จรับเงิน ค่าเครื่องยนต์ ฯลฯ

- เปลี่ยนสีรถ แบนใบเสร็จรับเงินค่าทำสี หรือหนังสือยืนยันการทำสีเอง

- ติดตั้งโครงเหล็กด้านข้างรถ แบนใบเสร็จรับเงินค่าโครงเหล็กที่ติดตั้งเพิ่มเติม

- เปลี่ยนแปลงชนิดเชื้อเพลิง แบนไบโเสร์รับเงินค่าติดตั้งหนังสือ
รับรองการติดตั้ง และหนังสือรับรองการตรวจและทดสอบจากผู้ซึ่งได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่ง
ทางบก

(2) นำรถเข้ารับการตรวจสอบ

(3) ชำระค่าธรรมเนียม

(4) รับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ

5) การแจ้งหยุดใช้รถ

(1) ยื่นคำขอการแจ้งหยุดใช้รถ หรือ เปลี่ยนที่อยู่/ชื่อ-นามสกุล พร้อมด้วย

ก. สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ

ข. สำเนาบัตร หรือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ค. นำแผ่นป้ายทะเบียนรถส่งคืนต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

(2) ชำระค่าธรรมเนียม

(3) รับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ

6) การนำรถไปใช้ระหว่างประเทศ

(1) ยื่นคำขอหนังสืออนุญาตระหว่างประเทศ พร้อมด้วย

ก. สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ

ข. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือรับรอง การ

จดทะเบียนนิติบุคคล

ค. ชำระค่าธรรมเนียม

ง. รับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถหนังสืออนุญาตระหว่าง

ประเทศ เครื่องหมายแสดงประเทศ

2.4.4.3 การตรวจสภาพรถ

กรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสภาพรถ ทั้งรถที่จดทะเบียนตาม
พระราชบัญญัติ การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 รถที่จะ
นำมาใช้ในการขนส่งตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 หรือ นำมาจดทะเบียนตาม
พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 จะต้องมีความมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาด และเครื่อง
อุปกรณ์ส่วนควบของรถ ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ขับรถ
ผู้โดยสารไปกับรถคันนั้นผู้ขับขี่รถคันอื่น ๆ คนเดินถนน รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รถที่ต้องนำไปให้
นายทะเบียนตรวจสภาพที่หน่วยงานของกรมการขนส่งทางบก (สถานตรวจสภาพรถเอกชนไม่สามารถ
รับตรวจสภาพได้) รถที่ดัดแปลงสภาพผิดไปจากที่ได้จดทะเบียนไว้

1) รถที่เปลี่ยนสี เปลี่ยนแปลงตัวรถส่วนใดส่วนหนึ่งให้ผิดไปจากรายการที่จดทะเบียนไว้ในสมุดคู่มือทะเบียนรถ (เช่น เปลี่ยนเครื่องยนต์ เปลี่ยนลักษณะรถ เปลี่ยน ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น)

2) รถที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ เช่น ไม่ปรากฏตัวเลข ตัวเลขชำรุด หรือมีร่องรอยการแก้ไข ชูต ลบ หรือลบเลือน จนไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ เป็นต้น

3) รถที่เจ้าของได้แจ้งการไม่ใช้ชั่วคราว หรือแจ้งการไม่ใช้รถตลอดไปไว้

4) รถเก่าที่มีเลขทะเบียนเป็นเลขทะเบียนรุ่นเก่า (เช่น กท-00001, กทจ-0001 เป็นต้น) ซึ่งรถดังกล่าวต้องเปลี่ยนทะเบียนรถใหม่เมื่อมีการนำมาเสียภาษีประจำปี

5) รถที่มีปัญหาเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมแล้วได้คืน

6) รถที่ได้สิ้นอายุภาษีประจำปี (ขาดต่อทะเบียน) เกิน 1 ปี

(1) รถที่อยู่ในข่ายต้องตรวจสอบสภาพรถก่อนเสียภาษีประจำปี

ก. รถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกทุกประเภท โดยไม่

จำกัดอายุการใช้งาน

ข. รถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ประเภทรถ ดังนี้

- รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่มีอายุใช้งานครบ 7

ปี ขึ้นไป

- รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ที่มีอายุใช้งานครบ 7 ปี

ขึ้นไป

- รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ที่มีอายุใช้งานครบ 7 ปี ขึ้นไป

- รถจักรยานยนต์ ที่มีอายุใช้งานครบ 5 ปี ขึ้นไป

(2) สถานที่ตรวจสอบสภาพ

ก. รถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกทุกประเภท เจ้าของรถจะนำไป ตรวจสอบสภาพ ที่สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก หรือหน่วยงานของกรมการขนส่งทางบกก็ได้

ข. รถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์ ต้องตรวจสอบสภาพกับสถานตรวจสอบสภาพรถ (ตรอ.) ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกเท่านั้นยกเว้น

- รถยนต์ที่มีน้ำหนักรถเปล่าเกิน 1,600 กิโลกรัม จะตรวจสอบสภาพที่ ตรอ. หรือหน่วยงานของกรมการขนส่งทางบกก็ได้

- รถของส่วนราชการ บุคคลในคณะผู้แทนทางการทูต คณะผู้แทนทางกงสุล องค์การ ระหว่างประเทศ ฯลฯ จะตรวจสอบสภาพที่ ตรอ. หรือหน่วยงานของกรมการขนส่งทางบก ก็ได้

- รถที่มีการดัดแปลงสภาพ รถที่เปลี่ยนสี เปลี่ยนเครื่องยนต์ รถที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ รถที่ขาดต่ออายุทะเบียนเกิน 1 ปี ฯลฯ (รายละเอียดตามข้อ 7) ให้นำรถไปตรวจสอบสภาพ ณ หน่วยงานของกรมการขนส่งทางบก

(3) ระยะเวลาที่ต้องนำรถไปตรวจสอบสภาพ การตรวจสอบสภาพรถ เจ้าของสามารถนำรถไปตรวจสอบสภาพล่วงหน้าได้ไม่เกิน 3 เดือน ก่อนถึงวันสิ้นอายุภาษีประจำปี

(4) อัตราค่าตรวจสอบสภาพ รถจักรยานยนต์ คันละ 60 บาท รถยนต์ที่มีน้ำหนักกรดเปล่าไม่เกิน 1,600 กิโลกรัม คันละ 150 บาท รถยนต์ที่มีน้ำหนักกรดเปล่าเกิน 1,600 กิโลกรัม คันละ 250 บาท ในการไปติดต่อกับสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ให้เจ้าของรถนำรถและสมุดคู่มือทะเบียนรถไปแสดง หากผลการตรวจสอบสภาพปรากฏว่า รถอยู่ในเกณฑ์ผ่านการตรวจสอบสภาพ สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) จะออกใบรับรองการตรวจสอบสภาพรถตามแบบที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด รถอยู่ในเกณฑ์ไม่ผ่านการตรวจสอบสภาพ สถานตรวจสอบสภาพรถจะแจ้งข้อบกพร่องที่เป็นเหตุให้รถนั้นไม่ผ่านการตรวจสอบสภาพให้เจ้าของทราบ เพื่อจะได้นำรถไปแก้ไขข้อบกพร่องแล้วนำมาตรวจใหม่ หากแก้ไขแล้วนำไปตรวจสอบสภาพที่ สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนแห่งเดิมภายใน 15 วัน จะเสียค่าตรวจใหม่ ในอัตราครึ่งหนึ่งของค่าบริการที่กำหนดไว้ แต่หากเกิน 15 วัน หรือไปตรวจที่สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนแห่งอื่น จะเสียค่าบริการเต็มอัตรา

(5) การนับอายุใช้งานของรถ การนับอายุการใช้งานของรถ ให้นับอายุทางทะเบียนโดยนับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนครั้งแรก ถึงวันสิ้นสุดอายุภาษีประจำปี (วันครบกำหนดเสียภาษีประจำปี)

(6) เงื่อนไขเกี่ยวกับประเภท ชนิด (ยี่ห้อ) และขนาดรถที่สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนจะให้บริการ ตรวจสอบสภาพได้ สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนแต่ละแห่งจะต้องตรวจสอบสภาพรถตาม ชนิด (ยี่ห้อ) ประเภท และ ขนาดรถตามที่ยื่นขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนกลางไว้ เช่น ตรวจสอบสภาพรถยนต์ ขนาดน้ำหนักกรดเปล่าไม่เกิน 1,600 กิโลกรัม ทุกยี่ห้อ หรือตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ เฉพาะ ยี่ห้อหรือ ตรวจสอบสภาพรถยนต์ขนาดน้ำหนักกรดเปล่าไม่เกิน 1,600 กิโลกรัม และเกิน 1,600 กิโลกรัม และรถจักรยานยนต์ ทุกยี่ห้อ เป็นต้น กรณีรับตรวจสอบสภาพรถบางชนิด (ยี่ห้อ) ต้องแสดงป้ายที่เห็น ได้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่จะมาใช้บริการทราบด้วย กรณีสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนแห่งใด ประสงค์จะตรวจสอบสภาพรถในประเภท ชนิด(ยี่ห้อ) และขนาดต่างจากที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนกลาง ให้ทำหนังสือขออนุญาตต่อนายทะเบียน กลางเพื่อพิจารณาเป็นราย ๆ ไปได้

(7) รถที่ต้องนำไปให้นายทะเบียนตรวจสอบสภาพที่หน่วยงานของกรมการขนส่งทางบก (สถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนไม่สามารถรับตรวจสอบสภาพได้) รถที่ดัดแปลงสภาพผิดไปจากที่ได้จดทะเบียนไว้

ก. รถที่เปลี่ยนสีหรือเปลี่ยนแปลงตัวรถหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถ ให้ผิดไปจากรายการ ที่จดทะเบียนไว้ในสมุดคู่มือทะเบียนรถ (เช่น เปลี่ยนเครื่องยนต์ เปลี่ยนลักษณะรถ เปลี่ยน ชนิดน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น)

ข. รถที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ (เช่น ไม่ปรากฏตัวเลข ตัวเลขชำรุด หรือมีร่องรอยการแก้ไข ชูต ลบ หรือลบเลือน จนไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ เป็นต้น) รถที่เจ้าของได้แจ้งการไม่ใช่ชั่วคราว หรือแจ้งการไม่ใช่รถตลอดไปไว้

ค. รถเก่าที่มีเลขทะเบียนเป็นเลขทะเบียนรุ่นเก่า (เช่น กท-00001, กทจ-0001 เป็นต้น) ซึ่งรถดังกล่าวต้องเปลี่ยนทะเบียนรถใหม่เมื่อมีการนำมาเสียภาษีประจำปี

ง. รถที่มีปัญหาเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมแล้วได้คืน

จ. รถที่ได้สิ้นอายุภาษีประจำปี (ขาดต่อทะเบียน) เกิน 1 ปี

คำเตือน

1) ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ซึ่งได้ กำหนดในกฎกระทรวง ออกตามความในมาตรา 74 แห่งพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 อาจถูกนายทะเบียนกลางเพิกถอนใบอนุญาตนั้นได้

2) ผู้ได้รับใบอนุญาตผู้ใดโดยทุจริตหรือจงใจออกใบรับรองการตรวจสอบสภาพรถไปโดยไม่ตรง ตามความเป็นจริง ย่อมมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสี่หมื่นบาทและนายทะเบียนกลางมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถนั้นเสียได้

3) ผู้ใดในการประกอบกิจการวิชาชีพใด ทำคำรับรองเป็นเอกสารอันเป็นเท็จ โดยประการที่ น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชนผู้นั้นอาจมีความผิดตามประมวล กฎหมายอาญา มาตรา 269 ซึ่งระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สรุปได้ว่า สำนักงานขนส่ง มีภารกิจสำคัญในการจัดระเบียบการขนส่งทางถนน รวมทั้งให้บริการ ประชาชนด้านทะเบียนและใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการให้บริการตามระเบียบที่กำหนดไว้เพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ คือ (1) การให้บริการใบอนุญาตขับขี่ (2) การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ และ (3) การตรวจสอบสภาพรถ

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยมุ่งที่จะกล่าวถึง ประวัติความเป็นมา อาณาเขตติดต่อ บุคลากร ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ และหลักการให้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนี้

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการควบคุมดูแลและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก โดยรับผิดชอบงานด้านประกอบการขนส่ง การรับจัดการขนส่ง การสำรวจรวบรวม จัดทำสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนการขนส่ง การตรวจตราและปราบปรามผู้กระทำผิดตาม กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทาง บก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้ขับรถ ส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสำคัญในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับใบอนุญาต ขั้รถและงานทะเบียนรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ อีกทั้ง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2 อาณาเขตติดต่อ

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอกุฉินารายณ์ (จังหวัดกาฬสินธุ์)
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอเมยวดีและอำเภอหนองพอก
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอเสลภูมิ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอโพธิ์ชัย

2.5.3 บุคลากรสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีบุคลากร จำนวน 9 คน ประกอบด้วยพนักงานราชการ จำนวน 7 คน และพนักงานลูกจ้าง จำนวน 2 คน

2.5.4 หลักการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีภารกิจสำคัญในการจัดระเบียบการขนส่งทางถนน รวมทั้งให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีรถประจำปีให้เข้าถึงประชาชนได้ในทุกพื้นที่และตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล การให้บริการที่สำนักงานแบบ One Stop Service การออกใบอนุญาตขับรถสมาร์ตการ์ดรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยี QR Code และยกต่อการปลอมแปลงเพื่อพิทักษ์สิทธิและความปลอดภัยของเจ้าของบัตร นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในแต่ละเดือนมีการให้บริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการใบอนุญาตขับขี่

2) การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ

3) การตรวจสภาพรถ

2.5.5 ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ในแต่ละปีสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากพอสมควร แต่สำหรับในเดือนมิถุนายน 2559 จะมีประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง จำนวน 550 คน ตามบัญชีรายชื่อ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร และประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ

งานบริการ	ประชากร			
	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
1. งานให้บริการใบอนุญาตขับขี่	183	141	324	
2. งานต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	137	122	259	
3. งานตรวจสภาพรถ	147	119	266	
	รวม	467	382	849 (N)

ที่มา, (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง, 2559, หน้า 3)

การให้บริการ ดังกล่าว สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ยังมุ่งเน้นหลักการบริการที่ดีแก่ผู้ขอรับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ อย่างสูงสุด ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ เช่น การจัดอาคารสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม จัดอาคารสถานที่กว้างขวางเดินไปมาสะดวก พนักงานในสถานที่พูดจาสุภาพ พนักงานในสถานที่พูดอ่อนหวาน จัดอาคารสถานที่ให้บริการสะอาด จัดอาคารสถานที่สวยงาม รมรื่น จัดอาคารสถานที่กว้างขวาง และอาคารสถานที่สะอาด อยู่เสมอ เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเสียสละให้บริการ พูดจาสุภาพเรียบร้อย พูดจาอ่อนหวานเป็นกันเอง มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อึดใจจรรยา) คอยช่วยเหลือให้บริการอยู่เสมอ ให้บริการไม่เหลือปฏิบัติกับทุกคน ให้บริการเป็นอย่างดีกับทุกคน

3) ด้านการอำนวยความสะดวก เช่น ติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน จัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก พูดจาสุภาพในขณะที่ให้บริการ พูดจาอ่อนหวานในขณะที่ให้บริการ คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง และให้การอำนวยความสะดวกเท่าเทียมกับทุกคนที่มาขอรับบริการ

4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม เช่น ให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม พุดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม พุดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เอาใจใส่ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม มีน้ำใจให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นต้น (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง, 2560, หน้า 7)

สรุปได้ว่า สภาพพื้นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง กล่าวถึงประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไป อาณาเขตติดต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ นับเอาเดือนมกราคม พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นเดือนที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากว่าทุกเดือน และที่สำคัญสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ได้ให้บริการในด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

พุกษา พุทธิรักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ไม่แตกต่างกัน

สมหมาย บัวจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสมานัตตตา ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และด้านปิยวาจา ผลการเปรียบเทียบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผล โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ราชนันท์ ธงชัย (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผล

การศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้าน อุตถจริยา ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

दनัย วงศ์อมรรัตน์ (2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านอุตถจริยา ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และราย ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ธรรมธร ธงชัย (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4 “ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอุตถจริยา และด้านสมานัตตตา ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการ วิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีรายได้ต่อ การให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงจาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการ อำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอ เมืองจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัด นครสวรรค์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

พรกมล ชูบุญกุลพงษ์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหา น้อย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอุตถจริยา ผลการเปรียบเทียบความ

คิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ให้บริการ

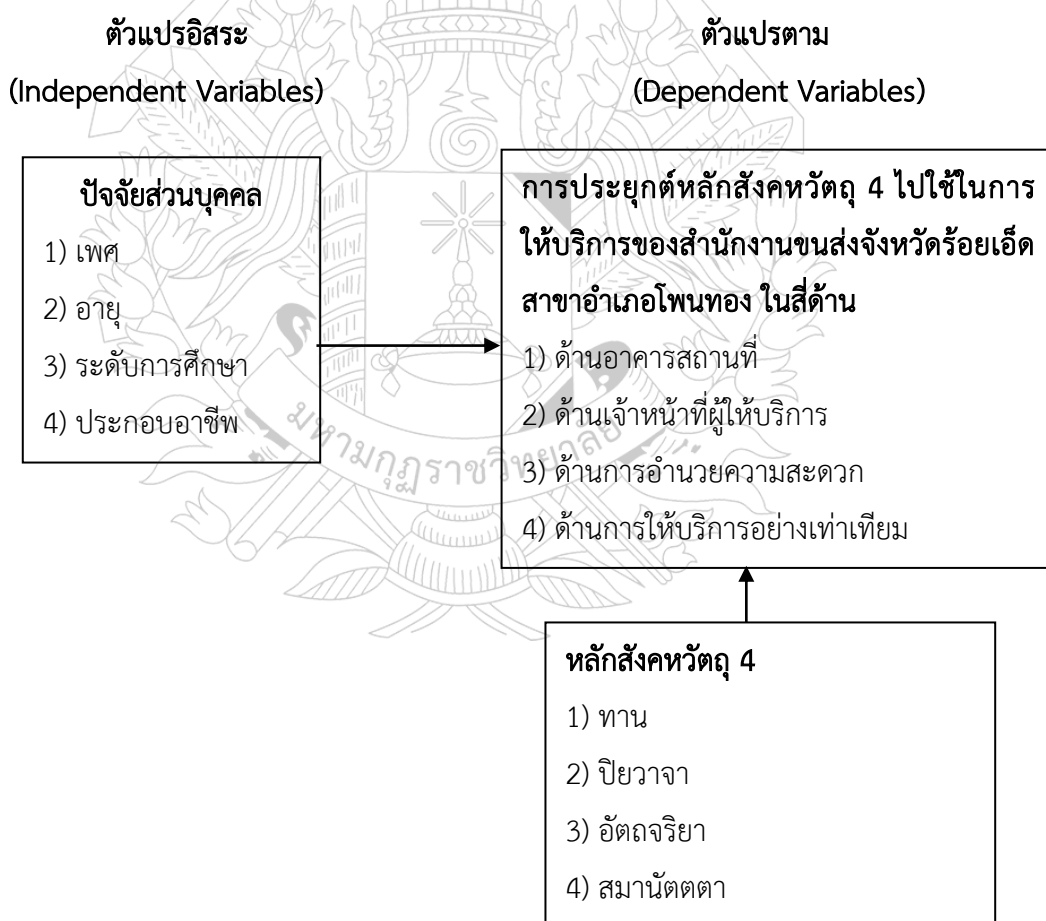
สุนารี แสนพยุทธ์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนแปดผลงานวิจัย ซึ่งกล่าวถึงการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการในหน่วยงาน องค์กร องค์กร ต่าง ๆ ซึ่งผลงานวิจัยนี้จะได้นำไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป



2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่างๆ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ออกเป็นสี่ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ผู้วิจัยได้เอาแนวความคิดของ ศศิธร พูลสุข (2538, หน้า 33) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการให้บริการ แนวความคิดของกรมการปกครอง (2536, หน้า 11) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดี และแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) กล่าวถึง การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจ มาบูรณาการผสมผสาน แล้วกำหนดออกเป็นสี่ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม และเอาแนวคิดของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) (2550, หน้า 25) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน มีอยู่สี่ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา นำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถสรุปออกเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- 3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือก ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) **ประชากร (Population)** ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 550 คน (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง, 2559, หน้า 4)

2) **กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน (ยุทพงษ์ กัยวรรณ, 2543, หน้า 79)

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกหน่วยในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามลำดับ ดังต่อไปนี้ (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63)

1) **กลุ่มประชากร (Population Size)** ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 550 คน (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง, 2559, หน้า 4)

2) **กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)** ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน ตามสูตร (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543, หน้า 23)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$ ขนาดของกลุ่มประชากร

$e =$ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{550}{1 + 550 \times (0.05)^2}$$

$$n = 231.57$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปัดเศษขึ้น ให้เป็น จำนวน 232 คน

3) **กำหนดสัดส่วน และขนาด (Proportional to Size)** หลักษณะของกลุ่มที่ศึกษาตามบัญชีรายชื่อที่กำหนดไว้ เพื่อคำนวณหาอัตราสัดส่วน โดยแบ่งสัดส่วนของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร ดังนี้

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \times n$$

$n_1 =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N_i =$ จำนวนประชากร

$n =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม

$N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด

จากการคำนวณได้กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในเดือนมิถุนายน 2559 จำแนกตามเพศ

ที่	งานบริการ	ประชากร (Ni)			กลุ่มตัวอย่าง (n ₁)		
		เพศ		รวม	เพศ		รวม
		ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
1.	งานบริการใบอนุญาตขับขี่	153	106	259	65	45	109
2.	งานต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	110	72	182	46	30	77
3.	งานตรวจสภาพรถ	75	34	109	32	14	46
	รวม	338	212	550 (N)	143	89	232 (n)

4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Simple Data) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน, 2548, หน้า 67) เป็นการสุ่มตัวอย่าง ที่ประชากรมีสิทธิได้รับเลือกเท่า ๆ กัน โดยจัดทำบัญชีรายชื่อของประชากร และทำการจับสลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ มีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำบัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในเดือนมิถุนายน 2559 แยกเป็นงานบริการ แบ่งเป็นเพศชายกลุ่มหนึ่ง กับเพศหญิงอีกกลุ่มหนึ่ง

(2) เฉพาะลำดับที่ 1 งานบริการใบอนุญาตขับขี่ ประชากรเพศชาย เขียนชื่อประชากรทุกคนลงในกล่องตามจำนวนเพศชาย แล้วเขย่าให้คละก้น จับรายชื่อในกล่องขึ้นมาอันหนึ่ง เขียนชื่อในบัญชีกลุ่มตัวอย่างไว้ เพื่อให้โอกาสถูกเลือกเท่ากัน จึงม้วนสลากลงในกล่องไว้เหมือนเดิม แล้วจับสลากขึ้นมาใหม่และเขียนชื่อในบัญชีกลุ่มตัวอย่างไว้เช่นเดิม ระหว่างการจับสลาก หากมีรายชื่อซ้ำกัน ก็ม้วนสลากลงในกล่องเหมือนเดิม แล้วจับสลากขึ้นมาใหม่ และเพศหญิง ก็ดำเนินการเช่นเดียวกันกับกลุ่มเพศชาย จับสลากไปจนได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1

(3) ส่วนลำดับที่ 2 งานต่ออายุทะเบียน และชำระภาษีรถ และลำดับที่ 3 งานตรวจสภาพรถ ก็ดำเนินการตามขั้นตอนเสมือนลำดับที่ 1 งานบริการใบอนุญาตขับขี่ จับสลากไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 232 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับ การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แบ่งออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบ (Check list) มีคำตอบให้เลือกตอบ จำแนกออกเป็นเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบได้เลือกระดับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในสี่ด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) ด้านอาคารสถานที่ | จำนวน 8 ข้อ |
| 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 8 ข้อ |
| 3) ด้านการอำนวยความสะดวก | จำนวน 8 ข้อ |
| 4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม | จำนวน 8 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Questionnaire) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และงานวิจัยเชิงสำรวจ หรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) เกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

2) สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ คำนึงตาม ศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาขอบเขต การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการ ให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อย่างครอบคลุม จากเอกสารงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วแบ่งคำถามออก 2 ประเภท คือ (1) แบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ (3) แบบปลายเปิด (Open-ended) คำถามเกี่ยวกับระดับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง จำนวนสี่ด้าน ๆ ละแปดข้อคำถาม

4) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในประเด็นคำถาม การใช้สำนวน ถ้อยคำ ภาษา คำชี้แจง โครงสร้าง และเนื้อหา (Construct and Content Validity) ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ พร้อมนำคำชี้แนะกลับมาแก้ไข ปรับปรุง จนถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เป็นลำดับต่อไป

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลักจากสร้างเครื่องมือการวิจัยเสร็จแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยดำเนินการ ดังนี้

1) **หาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity)** หลังจากนำแบบสอบถามฉบับร่างสมบูรณ์ที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำมาเสนอผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาตรวจสอบ และประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence /IOC) ว่ามีความถูกต้องตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) เนื้อหา (Content) และสำนวนภาษา (Wording) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

(1) รองศาสตราจารย์อุดม พิริยะสิงห์ วุฒิกการศึกษา ร.ม. (การปกครอง) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ตรวจสอบ โครงสร้าง เนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

(2) ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ วุฒิกการศึกษา บธ.บ, กศ.ม.(สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านสถิติ และพิจารณาความสอดคล้อง

(3) นายวิมลยากรณ์ แน่นอุดร วุฒิกการศึกษา ศน.ม.(ศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต) สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพธิ์ทอง ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ด้านโครงสร้างเนื้อหา และพิจารณาความสอดคล้อง

นำผลที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence /IOC) โดยใช้สูตรดังนี้ (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ เลิศ, 2529, หน้า 65)

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
 N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่
 คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง
 คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
 คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการประเมิน คือ จากข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อ เมื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) IOC เท่ากับ 1.00 จำนวน 32 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด แล้วนำข้อคำถามที่ใช้ได้ทั้งหมด ไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) เป็นลำดับต่อไป

2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) นำข้อคำถามที่ผ่านการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องมาแล้ว จึงนำไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try-Out) แต่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทองจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดสอบนั้น มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ(Reliability) เท่ากับ 0.93

หลังจากสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเสร็จแล้ว จึงนำเครื่องมือที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามลำดับต่อไป

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่หน่วยงาน ตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้ จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน

3.5.2 นำแบบสอบถาม จำนวน 232 ชุด แจกให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจให้กลุ่มตัวอย่างให้ได้ทราบก่อน จึงทำการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบในประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล และเลือกตอบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในสี่ด้าน จำนวน 32 ข้อ พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะรายด้าน และรายข้อ อย่างอิสระอีกด้วย และหากว่าในกรณีผู้ตอบคำถามไม่สามารถเข้าใจในประเด็นคำถาม ผู้วิจัยก็จะทำการชี้แจงซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้เข้าใจก่อน จนเลือกตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อได้ถูกต้องชัดเจน ตามค่าน้ำหนัก 5 ระดับคะแนนตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.6.1 เก็บแบบสอบถามกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำไปลงรหัส (Coding) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อช่วยในการคำนวณและวิเคราะห์ (Coding Form)

3.6.2 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ตามลำดับตอน

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวิชัย, 2543, หน้า 128)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งในภาพโดยรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ เกณฑ์การวิเคราะห์ ใช้หลักเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร, 2548)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน โดยใช้ ค่า t - test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มได้แก่ เพศ ส่วนค่า F - test / One-Way- ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่(Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC)

2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) แบบแอลฟา(Alpha Coefficient)

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent)
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) ค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence/IOC)

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$$\frac{\sum X}{N} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

- 2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\alpha = \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์แอลฟา (ค่าความเชื่อมั่น)

k = จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

- 3) ค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 128)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

4) ค่าเฉลี่ย (Mean) (สงครี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

5) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

6) ทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวีชัย, 2543)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสต์ (t- test)

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

7) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

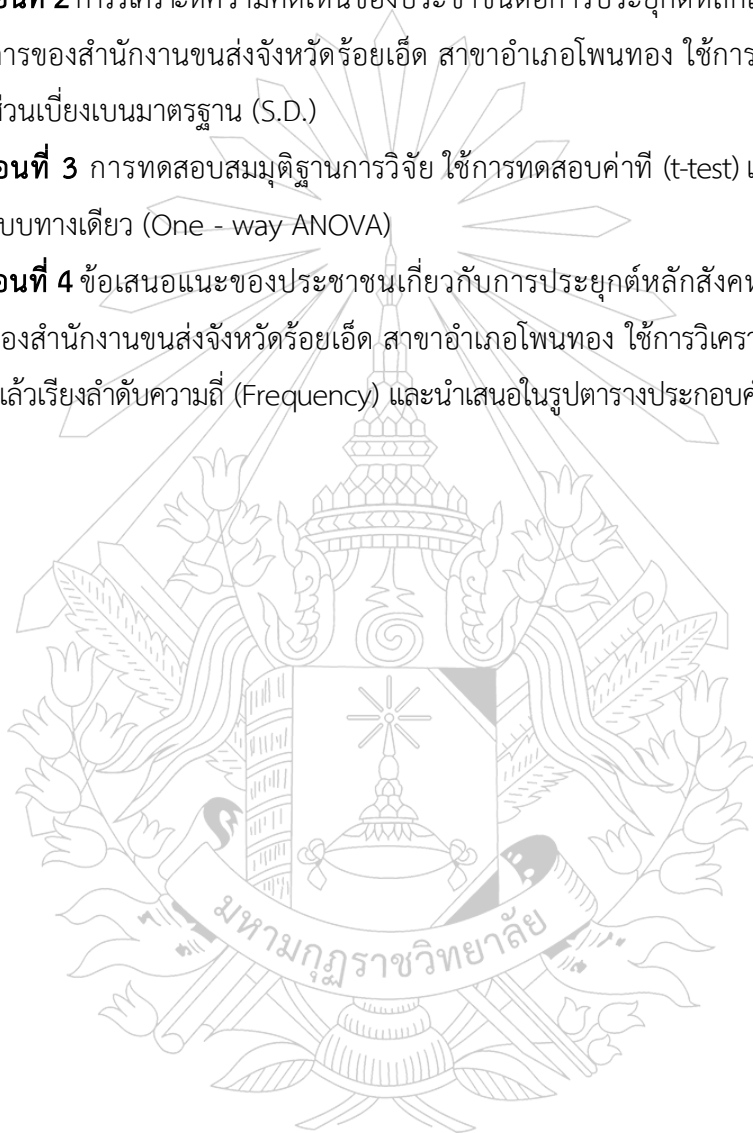
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย



4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	61.64
หญิง	89	38.36
รวม	232	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.64 และเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	72	32.76
31 - 40 ปี	84	36.21
41 ปีขึ้นไป	76	31.03
รวม	232	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/เทียบเท่า	66	28.45
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	91	39.22
อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป	75	32.33
รวม	232	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 รองลงมา คือ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 และประถมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.45

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	42	18.10
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	22.41
รับจ้าง/ลูกจ้าง	75	32.33
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	63	27.16
รวม	232	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขา
อำเภอพนมทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 - 4.9

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงาน
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอพนมทอง โดยรวม และรายด้าน

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.79	0.53	1	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	0.51	2	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.70	0.52	3	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.65	0.48	4	มาก
รวม	3.72	0.50	-	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้
ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอพนมทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด
ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการ
ให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม และรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น			
	(\bar{x})	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เอื้อเพื่อจัดอาคารสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม (ทาน)	3.85	0.70	3	มาก
2. เอื้อเพื่อจัดอาคารสถานที่กว้างขวางเดินไปมาสะดวก (ทาน)	3.79	0.59	4	มาก
3. พนักงานในสถานที่พูดจาสุภาพ เป็นกันเอง (ปิยวาจา)	3.76	0.58	5	มาก
4. พนักงานในสถานที่พูดจา ไพเราะอ่อนหวาน (ปิยวาจา)	3.65	0.58	8	มาก
5. จัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อัตถจริยา)	3.92	0.69	1	มาก
6. จัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย (อัตถจริยา)	3.89	0.74	2	มาก
7. จัดอาคารสถานที่สวยงาม ร่มรื่น อยู่เสมอ (สมานัตตตา)	3.77	0.68	7	มาก
8. จัดอาคารสถานที่ให้ความทันสมัย อยู่เสมอ (สมานัตตตา)	3.69	0.57	8	มาก
รวม	3.79	0.53	-	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อัตถจริยา)” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “จัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย (อัตถจริยา)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “จัดอาคารสถานที่ให้ความทันสมัย อยู่เสมอ(สมานัตตตา)”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	(\bar{x})	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)	3.89	0.74	1	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อเสียสละให้บริการ (ทาน)	3.83	0.68	2	มาก
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย (ปิยวาจา)	3.79	0.59	3	มาก
4. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนหวานเป็นกันเอง (ปิยวาจา)	3.75	0.60	4	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อถถจริยา)	3.61	0.55	8	มาก
6. เจ้าหน้าที่คอยแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อถถจริยา)	3.72	0.60	6	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตตตา)	3.65	0.58	7	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน (สมานัตตตา)	3.73	0.55	5	มาก
รวม	3.74	0.51	-	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อเสียสละให้บริการ (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อถถจริยา)”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ

ด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น			
	(\bar{x})	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน)	3.79	0.59	1	มาก
2. เอื้อเพื่อจัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก (ทาน)	3.75	0.59	2	มาก
3. พุดจาสุภาพในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา)	3.73	0.55	3	มาก
4. พุดจาอ่อนหวานในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา)	3.71	0.56	4	มาก
5. คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อถถจริยา)	3.68	0.67	5	มาก
6. ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อถถจริยา)	3.60	0.55	8	มาก
7. บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลังสม่ำเสมอ(สมานัตตตา)	3.64	0.58	7	มาก
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอ (สมานัตตตา)	3.62	0.55	6	มาก
รวม	3.70	0.52	-	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน)” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เอื้อเพื่อจัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อถถจริยา)”

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยรวมและรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระดับความคิดเห็น			
	(\bar{x})	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)	3.76	0.58	1	มาก
2. เอื้อเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)	3.72	0.55	2	มาก
3. พุดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา)	3.69	0.67	3	มาก
4. พุดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา)	3.65	0.58	4	มาก
5. เอาใจใส่ช่วยเหลือให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อัตถจริยา)	3.54	0.50	5	มาก
6. มีน้ำใจช่วยเหลือให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อัตถจริยา)	3.56	0.49	6	มาก
7. ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)	3.62	0.56	8	มาก
8. มีความเสมอภาคต่อการให้บริการกับทุกคนอยู่เสมอ (สมานัตตตา)	3.63	0.54	7	มาก
รวม	3.65	0.48	-	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” รองลงมา คือ ข้อ 2 ที่ว่า “เอื้อเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)”

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 4.10 – 4.17

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่ง	เพศ					
	ชาย (n= 143)			หญิง (n= 89)		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.75	0.56	มาก	3.84	0.50	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	0.54	มาก	3.79	0.47	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.67	0.53	มาก	3.74	0.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.62	0.49	มาก	3.69	0.46	มาก
รวม	3.68	0.52	มาก	3.76	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีการประยุกต์ใช้มากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีการประยุกต์ใช้มากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีการประยุกต์ใช้มากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
ประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง
อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีการประยุกต์ใช้มากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
ประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง
อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศหญิง มีการประยุกต์ใช้มากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย



ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ	เพศ						t	Sig
	ชาย (n= 143)			หญิง (n= 189)				
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.75	0.56	มาก	3.84	0.50	มาก	-1.36	.17
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	0.54	มาก	3.79	0.47	มาก	-1.37	.08
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.67	0.53	มาก	3.74	0.49	มาก	-1.07	.14
4. ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียม	3.62	0.49	มาก	3.69	0.46	มาก	-1.27	.42
รวม	3.68	0.52	มาก	3.76	0.47	3.68	-1.30	.16

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และราย จำแนกตามอายุ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ	อายุ								
	ไม่เกิน 30 ปี (n= 72)			31- 40 ปี (n= 84)			41 ปีขึ้นไป (n= 76)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.77	0.57	มาก	3.70	0.45	มาก	3.90	0.55	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.72	0.54	มาก	3.67	0.42	มาก	3.84	0.54	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.68	0.56	มาก	3.66	0.41	มาก	3.77	0.52	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.61	0.50	มาก	3.74	0.41	มาก	3.71	0.51	มาก
รวม	3.70	0.53	มาก	3.67	0.40	มาก	3.81	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป อายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี และผลปรากฏรายด้าน มีดังต่อไปนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป อายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป อายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุ 31 – 40 ปี ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป อายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ ประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ เรียงจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป อายุ 31 – 40 ปี และอายุไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.46	.06
	ภายในกลุ่ม	109.92	229	0.48		
	รวม	110.36	231			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.32	2	0.16	0.36	.08
	ภายในกลุ่ม	100.76	229	0.44		
	รวม	101.08	231			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.61	.32
	ภายในกลุ่ม	87.02	229	0.38		
	รวม	87.48	231			
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2	0.18	0.43	.33
	ภายในกลุ่ม	96.18	229	0.42		
	รวม	96.54	231			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2	0.18	0.33	.16
	ภายในกลุ่ม	125.95	229	0.55		
	รวม	126.31	231			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า (n= 66)			มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (n=91)			อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป (n= 75)		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.57	มาก	3.76	0.55	มาก	3.85	0.44	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.73	0.55	มาก	3.71	0.52	มาก	3.83	0.42	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.70	0.53	มาก	3.66	0.54	มาก	3.78	0.44	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.65	0.49	มาก	3.64	0.50	มาก	3.68	0.43	มาก
รวม	3.71	0.52	มาก	3.69	0.51	มาก	3.79	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งสามระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป ประถมศึกษา/เทียบเท่า และมัธยมศึกษา/เทียบเท่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป ประถมศึกษา/เทียบเท่า และมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป ประถมศึกษา/เทียบเท่า และมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป ประถมศึกษา/เทียบเท่า และมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสามระดับการศึกษา เรียงจากระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป ประถมศึกษา/เทียบเท่า และมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ตามลำดับ



ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.44	.54
	ภายในกลุ่ม	119.08	229	0.52		
	รวม	119.54	231			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.59	.28
	ภายในกลุ่ม	93.89	229	0.41		
	รวม	94.37	231			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.61	.29
	ภายในกลุ่ม	82.44	229	0.36		
	รวม	82.88	231			
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	0.3	2	0.15	0.34	.80
	ภายในกลุ่ม	100.76	229	0.44		
	รวม	101.06	231			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2	0.18	0.42	.44
	ภายในกลุ่ม	98.47	229	0.43		
	รวม	98.83	231			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4	การประกอบอาชีพ							
	เกษตรกรกรรม (n= 42)		ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว (n= 52)		รับจ้าง/ลูกจ้าง (n=75)		รับราชการ/พนักงานของรัฐ (n= 63)	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
1. ด้านอาคารสถานที่	3.65	0.39	3.83	0.68	3.86	0.56	3.81	0.29
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.62	0.42	3.77	3.65	3.78	0.50	3.80	0.31
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.59	0.43	3.73	3.64	3.71	0.52	3.76	0.32
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.58	0.44	3.64	3.57	3.67	0.49	3.71	0.31
รวม	3.61	0.40	3.74	0.63	3.75	0.51	3.77	0.30

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพเกษตรกรกรรม ตามลำดับ และผลที่ปรากฏในรายด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพเกษตรกรกรรม ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพเกษตรกรกรรม ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอ

โพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่กลุ่มอาชีพ เรียงจากอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	0.47	.10
	ภายในกลุ่ม	134.52	228	0.59		
	รวม	135.36	231			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.60	.18
	ภายในกลุ่ม	98.04	228	0.43		
	รวม	98.82	231			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.81	3	0.27	0.82	.29
	ภายในกลุ่ม	75.24	228	0.33		
	รวม	76.05	231			
4. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	0.51	3	0.17	0.35	.53
	ภายในกลุ่ม	109.44	228	0.48		
	รวม	109.95	231			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	0.11	0.32	.25
	ภายในกลุ่ม	77.52	228	0.34		
	รวม	77.85	231			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชน ที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่	ความถี่
1	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีการจัดอาคารสถานที่ที่สวยงาม ร่มรื่น มากยิ่งขึ้น อยู่เสมอ	7
2	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีการจัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้น อยู่เสมอ	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีความเป็นกันเองกับทุกคน มากยิ่งขึ้น	10
2	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีความเป็นกันเองกับทุกคน มากยิ่งขึ้น	3
ด้านการอำนวยความสะดวก		
1	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	14
2	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้อำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกันกับทุกคน มากยิ่งขึ้น	6
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม		
1	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการ เพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น	12
2	ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีความเสมอภาคต่อการบริการ มากยิ่งขึ้น	4

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนี้

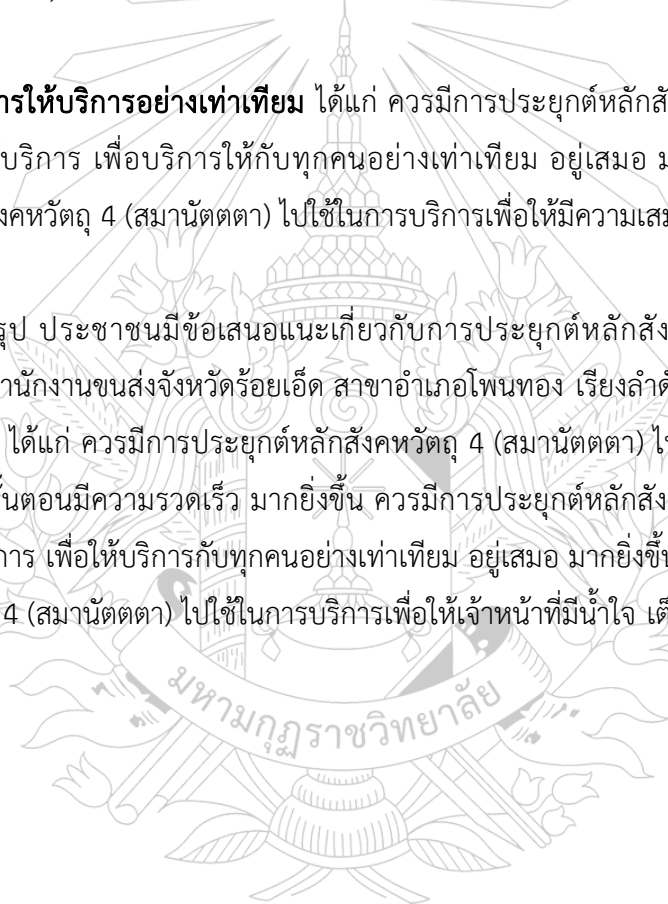
ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีการจัดอาคารสถานที่สวยงาม ร่มรื่น มากยิ่งขึ้น อยู่เสมอ และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีการจัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้น อยู่เสมอ (สมานัตตตา)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีความเป็นกันเองกับทุกคน มากยิ่งขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการให้บริการ เพื่อให้อำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกันกับทุกคน มากยิ่งขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ได้แก่ ควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการให้บริการ เพื่อบริการให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอ มากยิ่งขึ้น และควรมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 (สมานัตตตา) ไปใช้ในการบริการเพื่อให้มีความเสมอภาคต่อการบริการ มากยิ่งขึ้น

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



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตามบัญชีรายชื่อ ในเดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamané) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ นำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.64 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33

5.1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1) **ด้านอาคารสถานที่** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อัตรจริยา)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “จัดอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ(สมานัตตตา)”

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อัตรจริยา)”

3) **ด้านการอำนวยความสะดวก** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเฟื้อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)”

4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตดา)”

5.1.3 สมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

พบว่า 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

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ มากอยู่พอควร โดยเฉพาะด้าน

อาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**บุญสิริ ขวลิตร่าง** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิโร** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ขยมงคล)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสามัคคีต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**อรศิริ เกตุศรีพงษ์** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน และ สอดคล้องกับแนวคิดของ**ไพโรจน์ แก่นสาร** กล่าวว่า สังคหวัตถุธรรม 4 หมายถึง หลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะในระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ณีย์ วงศ์อมรรักษ์พันธ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ**พรกมล ชูบุญกุลพงษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวกลาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ มากอยู่พอควร เพราะได้มีการจัดอาคารสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม จัดอาคารสถานที่กว้างขวางเดินไปมาสะดวก พนักงานในสถานที่พูดจา

สุภาพ พนักงานในสถานที่พูดอ่อนหวาน จัดอาคารสถานที่ให้บริการสะอาด จัดอาคารสถานที่สวยงาม ร่มรื่น จัดอาคารสถานที่กว้างขวาง และอาคารสถานที่สะอาด อยู่เสมอ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อรรถจริยา)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการจัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อรรถจริยา) มากอยู่พอควร อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ ในรายข้อนี้มากที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**บุญสิริ ขวลิตรำรง** กล่าวว่า ความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ข้อ 3) อรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “จัดอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ (สมานัตตตา)” ซึ่งมีระดับการแปลผลในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการจัดอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ (สมานัตตตา) มากอยู่พอควร แต่ก็อาจยังไม่เต็มที่สม่าเสมอนัก อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็น ในรายข้อนี้น้อยที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิด**บุญสิริ ขวลิตรำรง** กล่าวว่า

ความหมายของสังคหวัตถุว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ข้อ 4) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลาย ซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้ เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษากฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพ็ชร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ข้อ 4) สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอดันเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ข้อ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอดันเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันและสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ ข้อ 4) สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอดันเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสมานสามัคคีต่อกัน ข้อ 4) สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขาได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้นหมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์สินให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ ใช้จ่ายใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร้ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมาณตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่มากพอควร เพราะเจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ เอื้อเฟื้อเสียสละให้บริการ (ทาน) พุดจาสุภาพเรียบร้อย (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานเป็นกันเอง (ปิยวาจา) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อัทธจริยา) คอย

แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อรรถจริยา) มีความเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตตตา) และให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน (สมานัตตตา) อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสอดคล้องกับแนวคิดของ **บุญศิริ ขวลิธธำรง** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึง ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระมหาบุญเพียร บุญวิริโย** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึง หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 หมายถึง คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสมานสามัคคีต่อกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** หลักสังคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็น ในรายข้อนี้มากที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระมหาบุญเพียร บุญวิริโย** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ข้อ 1) ทาน การเอื้อเฟื้อเพื่อแม่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเพื่อแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ข้อ 1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือคุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสมานสามัคคีต่อกัน ข้อ 1) ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวังกัน โดนการให้ทานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อรรถจริยา)” ซึ่งมีระดับการแปลผลในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** หลักสังคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้ง

แห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อัตถจริยา) มากอยู่พอควร แต่อาจยังไม่เต็มที่มากนัก อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็น ในรายชื่อนี้ น้อยที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับสรุปคำให้สัมภาษณ์ของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ข้อ 4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่มากพอควร เพราะได้เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เอื้อเพื่อจัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก พุดจาสุภาพในขณะที่ให้บริการ พุดจาอ่อนหวานในขณะที่ให้บริการ คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง และอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกันกับทุกคน อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายชื่อนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**อรศิริ เกตุศรีพงษ์** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ

เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน มากอยู่พอควร อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายชื่อนี้มากที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**บุญสิริ ขวลิธำรง** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือ ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ ข้อ 1) ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่นทรัพย์สิน เงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทานคือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่อด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ข้อ 1) ทาน การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว และสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ข้อ 1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเพื่อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อัตถจริยา)” ซึ่งมีระดับการแปลผลในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** หลักสังคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหัตถ์ 4 ไปใช้ในการให้บริการดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อัตถจริยา) มากอยู่พอควร แต่ก็ยังไม่รวดเร็วมากนัก อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็น ในรายชื่อนี้น้อยที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน จำแนกออกเป็น 4 ประการ ข้อ 4) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** กล่าวว่า สังคหัตถ์ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ข้อ 3) อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์แก่กันช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชววยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4) **ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม** พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มากอยู่พอควร เพราะเอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) เอื้อเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) พุดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา) พุดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา) เอาใจใส่ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (อตัลจริยา) มีน้ำใจให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (อตัลจริยา) ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา) และมีความเสมอภาคต่อการให้บริการ (สมานัตตตา) อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายด้านนี้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**ศศิธร พูลสุข** กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีนั้น ประการแรกของการให้บริการทั้งหมด ข้อ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวด หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคมและสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระราชสุทัญญาณมงคล (จรัญ จูติธมโม)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือคุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสามัคคีต่อกัน ข้อ 4) สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขาได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร้ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมาณตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สุนารี แสนพยุห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนีอภิปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มี

ความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการเอื้อเฟื้ออย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน) มากอยู่พอควร อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็น ในรายชื่อนี้มากที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ ในข้อ 1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)” ซึ่งมีระดับการแปลผลในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้ก็ปรายได้ว่า** หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา) มากอยู่พอควร แต่ก็ยังไม่สม่ำเสมอมากนัก อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายชื่อนี้ น้อยที่สุดกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ จูติธมโม)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ คุณธรรมของการทำให้เกิดความรักสามัคคีต่อกัน ข้อ 4) สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขาได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์สินให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ ใช้จ่ายใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร้ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนาคตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ**พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ข้อ 4) สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้และสอดคล้องกับแนวคิดของ**พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต)** กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ข้อ 4) สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าสมานทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

5.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1) **เพศ** ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เพศเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็นชายหรือเพศหญิงเท่านั้น เพศจึงไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ กับความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนั้น ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **ดนัย วงศ์อมรัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาพนายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาพนายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อายุเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่ใครเกิดก่อนและหลังเท่านั้น อายุจึงไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ กับความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนั้น ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดนัย วงศ์อมรัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภาพนายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาพนายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ **ราชันย์ ธงชัย** ราชันย์ ธงชัย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการ

ลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ระดับการศึกษาเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกให้ทราบว่าการศึกษาสูงหรือต่ำเพียงเท่านั้น ระดับการศึกษาจึงไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ กับความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนั้น ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยเปรียบเทียบพบว่าประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ **ราชันย์ ธงชัย** ราชันย์ ธงชัย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4) ประกอบอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** อาชีพที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าอาชีพใดๆ การประกอบอาชีพจึงไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ กับความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ดังนั้น ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **दनัย วงศ์อมรัครพันธ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภานายควาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยเปรียบเทียบพบว่า

ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้งสี่ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของให้มากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ซึ่งมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ดังนี้

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

และในการเสนอแนะเชิงนโยบาย รายด้าน และรายข้อ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “อาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อัตถจริยา)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการโดยจัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “จัดอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ โดยจัดอาคารสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ มากยิ่งขึ้นต่อไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการให้เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อัตถจริยา)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ มากยิ่งขึ้นต่อไป

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการโดยเอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อัตถจริยา)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว มากยิ่งขึ้นต่อไป

4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนารองค้การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ทาน)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการเอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่าเทียม มากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ มากยิ่งขึ้นต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง จะวิจัยต่อยอด ดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า **ด้านที่มีค่าน้อยที่สุด** คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การส่งเสริมหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมในสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) จากผลการวิจัยพบว่า **ข้อที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้าน** คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อัตถจริยา)” ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนวทางการพัฒนาการดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็วตรงตามหลักสังคหวัตถุ 4

3) จากผลการวิจัยพบว่า **ข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด** คือ ควรลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น (อัตถจริยา) ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักสังคหวัตถุ 4



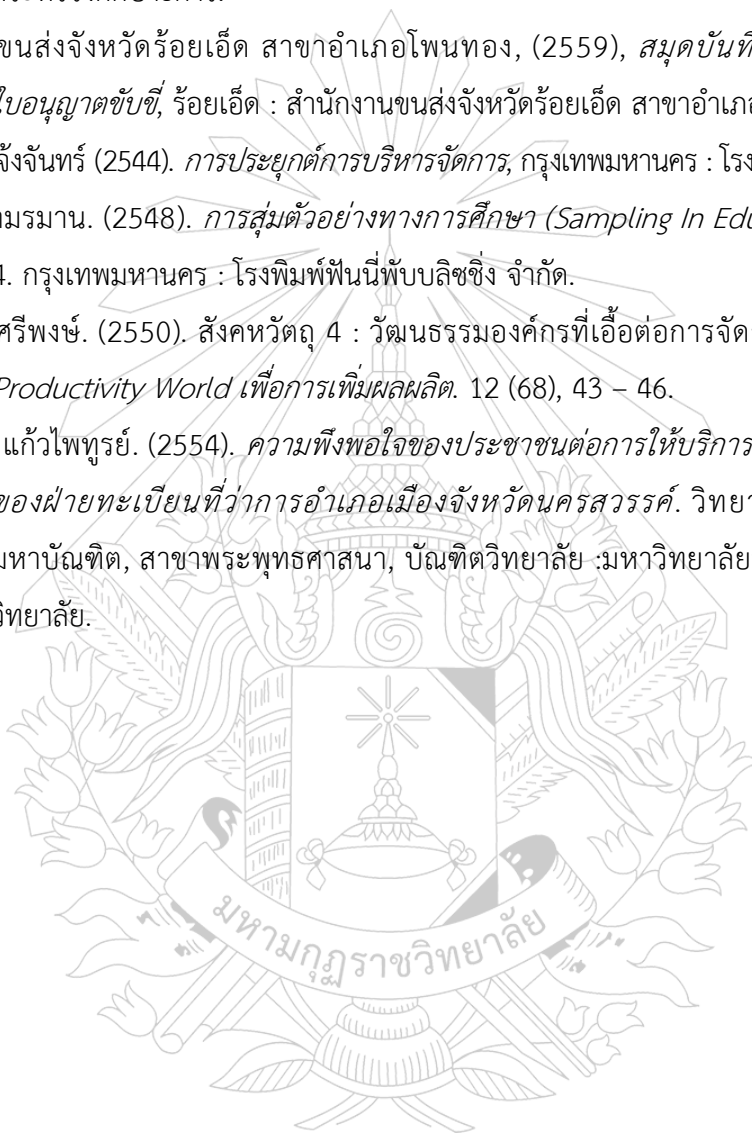
บรรณานุกรม

- การปกครอง. กรม. (2536). *คู่มือบริการประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรีมหาวิทยาลัย : สุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- เกรียงศักดิ์ แก่นละออ. จำสับเอก.(2547). *ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล
ตำบลสูงเนิน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *การคิดเชิงประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสแควร์
- กังวล เทียนกัณฑ์เทศน์. (2541). *การวัด การวิเคราะห์ การประเมินทางการศึกษาเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่
ที่ 2 . กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชบัญชา. (2548). *สถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะ
พาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2541). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- दनัย วงศ์อมรรักษ์พันธ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายความ
ตามหลักสังคหวัดถุ 4*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐ
อเมริกา*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธรรมธร ธงชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตาม
หลักสังคหวัดถุ 4*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
พระปกเกล้า.

- บุญสิริ ขวลิตรำรง. (2529). *ธรรมโอสภ*. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์.
- พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย. (2544). *แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2543). *ธรรมนุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้ายากทำ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์ จำกัด.
- ปรีชา เรืองจันทร์ (2537). *คุณภาพการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 . พิษณุโลก : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไพโรจน์ แก่นสาร. (2551). *หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ*. นครปฐม : สถาบันวิชาการการทหารชั้นสูง.
- พฤษภา พุทธิรักษ์. (2551). *การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรกมล ชูนกุลพงษ์. (2555). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พุทธทาสภิกขุ. (ม.ป.ป.). *บริหารธุรกิจแบบพุทธ*. กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย.
- พระภวานาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล). (2542). *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เอช ทีพีเพรส.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร บริษัทพิมพ์สวย จำกัด
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาน์.
- พระราชสุทธินิพนธ์มงคล (จรัญ ลีดิธมโม). (2542). *หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธุรกิจก้าวหน้า.

- ราชันย์ ธงชัย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม แนวสัณคหวัดฤ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยา สาส์น.
- วศินอิงคพัฒนากุล. (2553). *คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี*. สืบค้น 14 เมษายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism>.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.
- วัชรรา ไชยสาร. (2544). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. กรุงเทพฯ มหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา บัณฑิต, สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน). (2538). *สังคหวัดฤ 4*. กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราช วิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *หลักการให้บริการที่ดี*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2548). *เรียนรู้สถิติและการวิจัยด้วยกรณีศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่บริษัท จุณพัลลขซึ่ง จำกัด.
- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). *การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัดฤ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย.
- สมิต สัษณุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สงศรี ชมภูวงศ์. (2547). *การวิจัย*. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- สุจิตรา ธนันทน์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส.
- สุนารี แสนพยุห์ (2557), *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด*, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตรการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- สุภาพร ราธิเสน (2546). *การประยุกต์การศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : อรรถพลการพิมพ์.
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2533). *พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง, (2559), *สมุดบันทึกผู้มาใช้บริการงานใบอนุญาตขับขี่*, ร้อยเอ็ด : สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง.
- แสงอรุณ แจ่งจันทร์ (2544). *การประยุกต์การบริหารจัดการ*, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บัตเตอร์ฟลาย.
- อุทุมพร จามรมาน. (2548). *การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา (Sampling In Education)*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟีนีქซ์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). สังคหวัตถุ 4 : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*. 12 (68), 43 – 46.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) รองศาสตราจารย์อุดม พิริยะสิงห์

ตำแหน่งวุฒิ

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
รม. (การปกครอง)

การศึกษา

2) ดร. สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา

น.บ. (นิติศาสตร์) พ.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)
ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

3) นายวิมลยากรณ์ แน่นอุดร

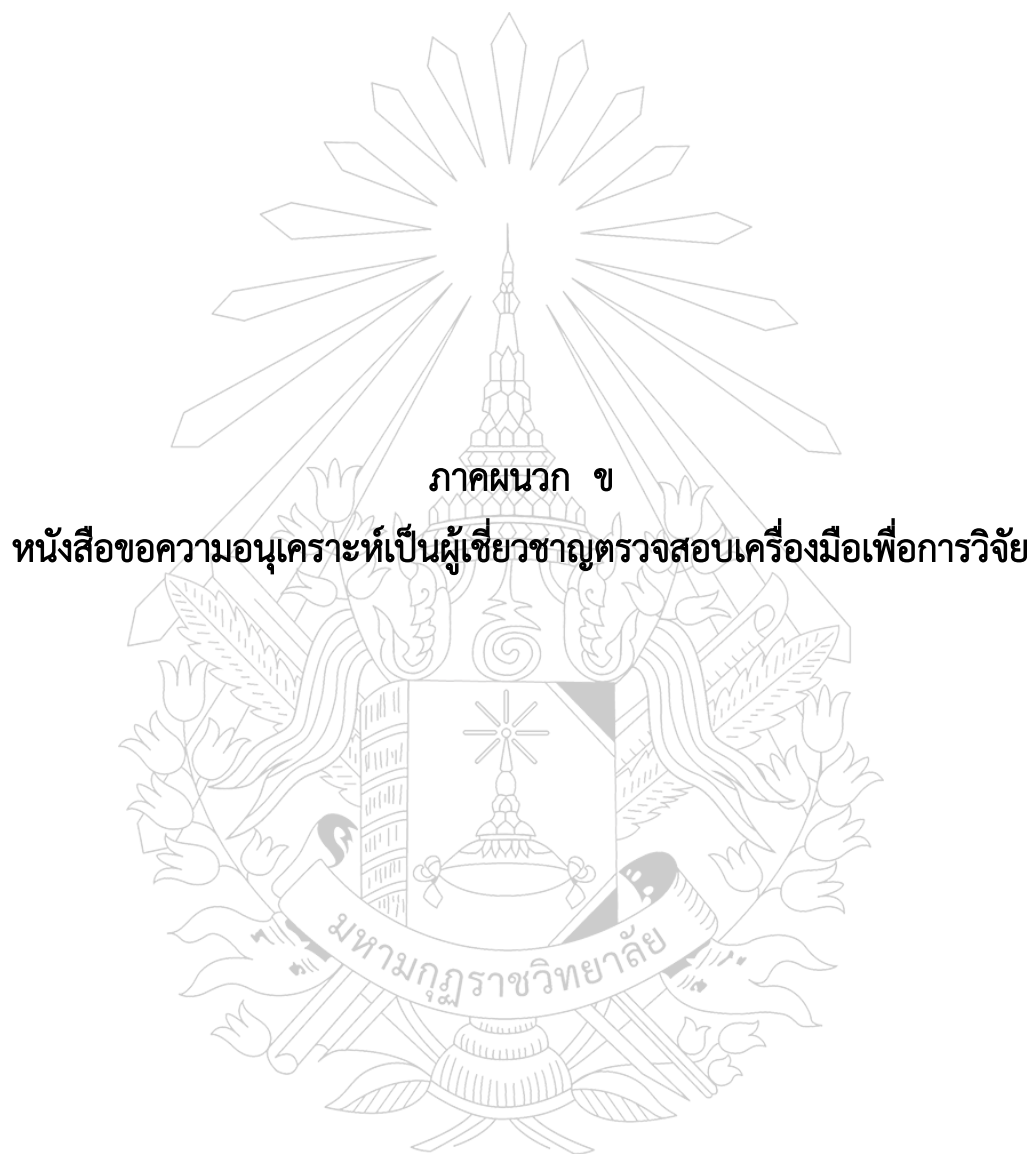
ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง

วุฒิการศึกษา

ศน.ม. (ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต) สาขารัฐศาสตร์
การปกครอง





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยะสิงห์

ด้วย นางสาว สุวันนา คำบุศย์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวาราท)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี



๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์

ด้วย นางสาว สุวันนา คำบุศย์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศธ ๖๐๑๕/ว ๑๕๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร

ด้วย นางสาว สุวันนา คำบุศย์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวาราทธ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

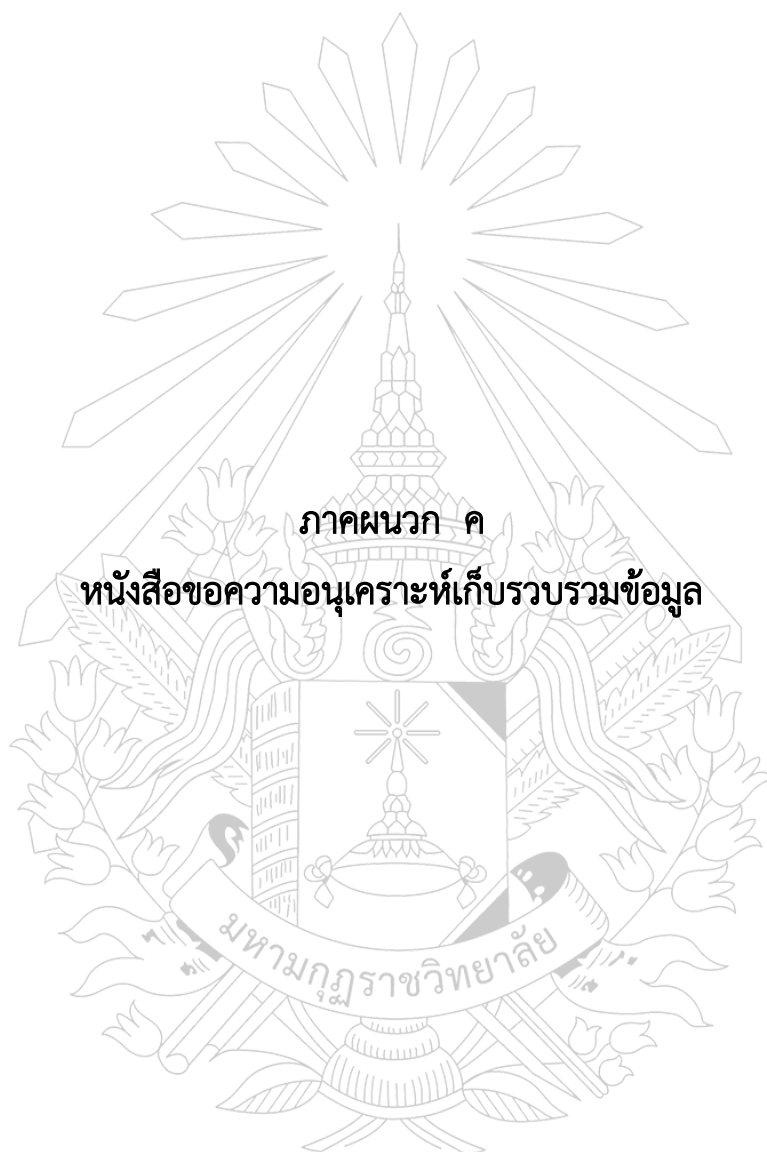
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๕๓๕๑-๘๓๖๔,๐๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร.๐-๔๓๕๑-๔๖๘๑

<http://www.rec.mbu.ac.th>



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอมความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ด้วย นางสาว สุวันนา คำบุศย์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ดได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอมความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติวราทร)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

อ.กุญชร วัชรกุล

นายวัชรกุล วัชรกุล

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๕๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร.๐-๔๓๕๑-๔๖๘๑

<http://www.rec.mbu.ac.th>

นายวัชรกุล วัชรกุล
ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

2) แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถ้ามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถ้ามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ในแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สุวันนา คำบุศย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1) เพศ

- [] 1. ชาย
[] 2. หญิง

2) อายุ

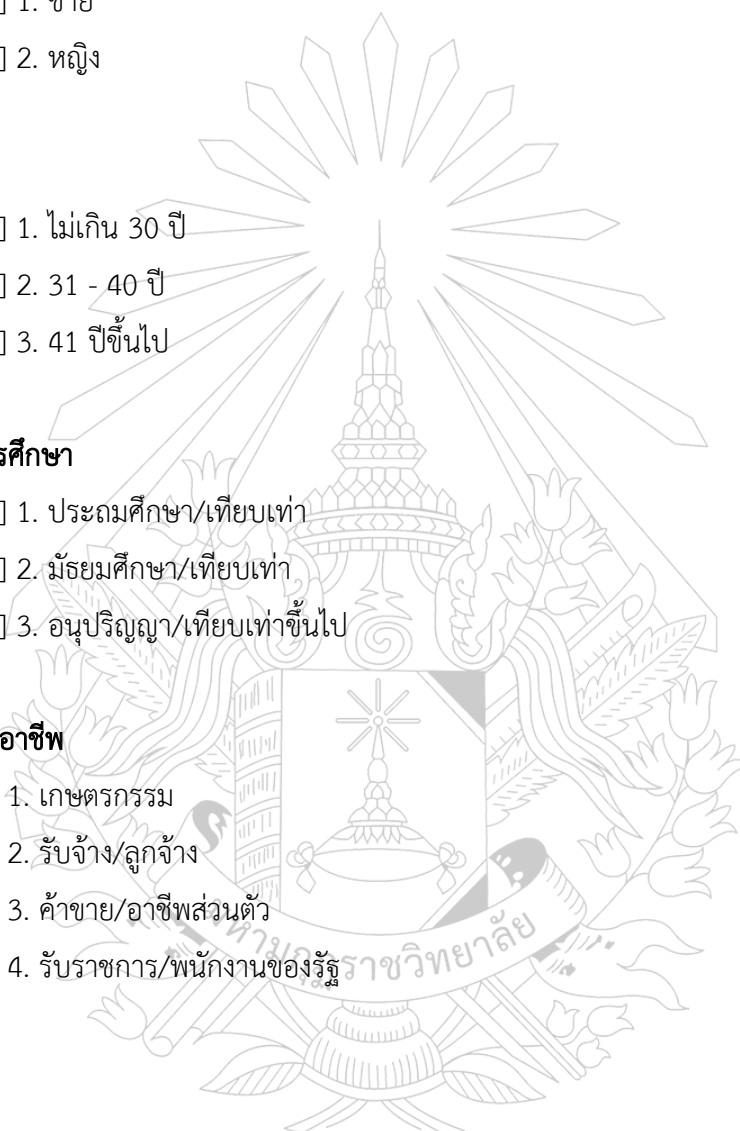
- [] 1. ไม่เกิน 30 ปี
[] 2. 31 - 40 ปี
[] 3. 41 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

- [] 1. ประถมศึกษา/เทียบเท่า
[] 2. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
[] 3. อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4) ประกอบอาชีพ

- [] 1. เกษตรกรรม
[] 2. รับจ้าง/ลูกจ้าง
[] 3. ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว
[] 4. รับราชการ/พนักงานของรัฐ



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้
ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อ ที่ตรงกับที่ท่านมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง และให้ตอบครบทุกข้อ

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านอาคารสถานที่						
1.	เอื้อเพื่อจัดอาคารสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม (ทาน)					
2.	เอื้อเพื่อจัดอาคารสถานที่กว้างขวางเดินไปมาสะดวก (ทาน)					
3.	พนักงานในสถานที่พูดจาสุภาพ เป็นกันเอง (ปิยวาจา)					
4.	พนักงานในสถานที่พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน (ปิยวาจา)					
5.	จัดอาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ (อถถจริยา)					
6.	จัดอาคารสถานที่มีความปลอดภัย (อถถจริยา)					
7.	จัดอาคารสถานที่สวยงาม รมรื่น อยู่เสมอ (สมานัตตตา)					
8.	จัดอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ (สมานัตตตา)					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่เอื้อเพื่อพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (ทาน)					
2.	เจ้าหน้าที่เอื้อเพื่อเสียสละให้บริการ (ทาน)					
3.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย (ปิยวาจา)					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอพน ทอง	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนหวานเป็นกันเอง (ปิยวาจา)					
5.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ (อรรถจริยา)					
6.	เจ้าหน้าที่คอยแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อรรถ จริยา)					
7.	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตต ตา)					
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน (สมานัตตตา)					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	เอื้อเพื่อติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจน (ทาน)					
2.	เอื้อเพื่อจัดจุดประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวก (ทาน)					
3.	พูดจาสุภาพในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา)					
4.	พูดจาอ่อนหวานในขณะที่ให้บริการ (ปิยวาจา)					
5.	คอยให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ (อรรถจริยา)					
6.	ดำเนินการในขั้นตอนให้อย่างรวดเร็ว (อรรถจริยา)					
7.	บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลังสม่าเสมอ (สมานัตตตา)					
8.	ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอ (สมานัตตตา)					
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม						
1.	เอื้อเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วกับทุกคนอย่างเท่า เทียม (ทาน)					
2.	เอื้อเพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วให้กับทุกคนอย่าง เท่าเทียม (ทาน)					
3.	พูดจาสุภาพกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา)					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพน ทอง	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	พูดจาอ่อนหวานกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (ปิยวาจา)					
5.	เอาใจใส่ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อึดถจรียา)					
6.	มีน้ำใจช่วยเหลือให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม (อึดถจรียา)					
7.	ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่เสมอ (สมานัตตตา)					
8.	มีความเสมอภาคต่อการให้บริการกับทุกคนอยู่เสมอ (สมานัตตตา)					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการ
ให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง**

เพื่อการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสี่ด้าน

1) ด้านอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ





ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
สาขาอำเภอโพนทอง

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum x$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านอาคารสถานที่						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum x$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม						นำไปใช้ได้
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้





ภาคผนวก ฉ
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

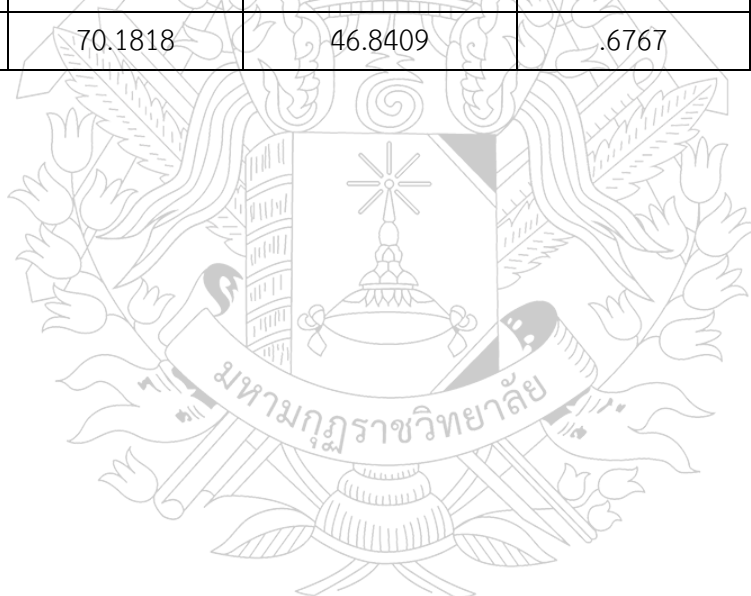
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients N of Cases = 30 N of Items =32 Alpha = .9322

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่1	84.1203	50.1453	.8202	.9310
ข้อที่2	84.0606	52.1837	.9303	.9314
ข้อที่3	84.1515	52.5076	.8411	.9312
ข้อที่4	84.0909	50.1477	.8332	.9311
ข้อที่5	79.8788	48.6723	.6769	.9314
ข้อที่6	70.0000	48.4375	.7539	.9317
ข้อที่7	79.8485	48.2576	.6830	.9326
ข้อที่8	79.9393	45.8712	.8930	.9319
ข้อที่9	70.1233	47.2917	.8506	.9314
ข้อที่10	70.5431	46.1042	.8466	.9312
ข้อที่11	70.3939	45.0587	.8760	.9329
ข้อที่12	70.1818	46.8409	.6767	.9324
ข้อที่13	70.6727	46.6420	.8933	.9326
ข้อที่14	70.5424	46.3144	.6764	.9325
ข้อที่15	70.5818	47.2159	.7513	.9319
ข้อที่16	79.6091	46.3977	.6978	.9313
ข้อที่17	79.6091	45.5852	.7407	.9310
ข้อที่18	70.5909	47.1477	.7332	.9310
ข้อที่19	79.5788	46.6723	.6769	.9326
ข้อที่20	70.1230	45.4375	.7539	.9317
ข้อที่21	70.3939	45.0587	.8760	.9329

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่22	84.0606	52.1837	.9303	.9314
ข้อที่23	84.1515	52.5076	.8411	.9312
ข้อที่24	84.0909	50.1477	.8332	.9311
ข้อที่25	79.8788	48.6723	.6769	.9314
ข้อที่26	70.0000	48.4375	.7539	.9317
ข้อที่27	79.8485	48.2576	.6830	.9326
ข้อที่28	79.9393	45.8712	.8930	.9319
ข้อที่29	70.1233	47.2917	.8506	.9314
ข้อที่30	70.5431	46.1042	.8466	.9312
ข้อที่31	70.3939	45.0587	.8760	.9329
ข้อที่32	70.1818	46.8409	.6767	.9324



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย)	นางสาวสุวันนา คำบุศย์
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	Miss Suwanna Khumbus
วัน เดือน ปี เกิด	29 ตุลาคม 2528
ที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่อยู่	636 หมู่ 20 บ้านสันติภาพ ตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2553	ครูผู้ช่วยเด็กพิการ โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2554	ลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2559	เจ้าหน้าที่ CASCAP ประจำโรงพยาบาลร้อยเอ็ด
	ตำแหน่ง ผู้ช่วยวิจัย โครงการแก้ไขพยาธิใบไม้ตับและมะเร็งท่อน้ำดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	รัฐศาสตร์ปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ. 2551	ร.บ. (รัฐศาสตรบัณฑิต) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร