

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ฐิติมา จุฬะแพทย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ฐิติมา จุฬะแพทย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

THE APPLICATIONS OF SANGAHAVATTHUDHAMMA IN EXCELLENT SERVICE PROVIDING IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCIAL LAND OFFICE, CHAWANG BRANCH

TITIMA JULAPAET

A THEMATIC PAPER SUBMTTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง**
ชื่อนักศึกษา	:	**ฐิติมา จุฬะแพทย์**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฑฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....
(พระครูอรุณสุตาลังการ, รองศาสตราจารย์ ดร.)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....
(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ /อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

กรรมการ .....
(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.)

กรรมการ .....
(ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

Thematic Topic	:	The Applications of Sangahavatthudhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch
Student's Name	:	Titima Julapaet
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Government
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew
Co-Advisor	:	Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Political Science (Government)

Dean of Faculty of Social Sciences .....
(Phrakhrupaladsuwatthanaphromajariyakhun)

Thematic Committee :

Chairman .....
(Phrakhruarunsutalangkarn, Assoc. Prof. Dr.)

Member (Advisor) .....
(Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

Member/Co-Advisor .....
(Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon)

Member .....
(Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.)

Member .....
(Dr. Sitthipong Sitthiphataraprabha)

(Copyright of Mahamakut Buddhist University)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง**
ชื่อนักศึกษา	:	**ฐิติมา จุฬะแพทย์**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้สังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครซี่ & มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน การวิจัยครั้งนี้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed methodology research) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเลนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า :

1. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ตามลำดับ

2. แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่า เมื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้สำนักงานที่ดินได้มีการส่งเสริม และการจัดโครงการอบรมการให้บริการโดยยึดหลักสังคหวัตถุธรรมมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ที่มารับบริการเพราะประชาชนต้องการการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เต็มใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม สำนักงานที่ดินควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อราชการ การทำนิติกรรม รวมถึงมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลและเอกสารในการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน โดยเพิ่มการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลารอคอยในการติดต่อสำนักงานที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาเตรียมเอกสารก่อนให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ และเปิดช่องทางพิเศษสำหรับผู้มีข้อจำกัดในการรับบริการ และเปิดโอกาสสำหรับการร้องเรียนหรือเสนอแนะการให้บริการในหลายช่องทางเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : สังคหวัตถุธรรม, การให้บริการ

ABSTRACT

Thematic Topic	**:**	**The Applications of Sangahavatthudhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial land office, Chawang branch**
Student's Name	**:**	**Titima Julapaet**
Degree Sought	**:**	**Master of Political Science**
Program	**:**	**Government**
Anno Domini	**:**	**2023**
Advisor	**:**	**Assoc. Prof .Dr. Kantaphon Nuthongkaew**
Co-Advisor	**:**	**Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon**

The objectives of this research were as bellows; 1) to study the applications of Sangahavatthudhamma in excellent service providing in Nakhon Si Thammarat provincial land office, Chawang branch. 2) to study the use of the principle of Sangahavatthudhamma. Analyze problems and approaches The Applications of Sangahavatthudhamma in excellent service providing in Nakhon Si Thammarat provincial land office, Chawang branch. The sample used in the research who are people who come to use the services of the Nakhon Si Thammarat provincial land office, Chawang branch. The researcher defines the sample group according to the ready table of Krejcie & Morgan .The sample size are 234 people. This research is a mixed methodology research. The population is the people who use the services of Nakhon Si Thammarat provincial land Office, Chawang branch. The researcher conducts a survey by using a questionnaire method of data collection. And qualitative research use the interview form data were collected by in-depth 5 key informants interviews. Data analysis using software packages for social science research to find frequency, percentage mean and standard deviation and qualitative data were used by descriptive analysis.

The findings were as follows :

1. The use of applications of Sangahavatthudhamma in excellent service providing in Nakhon Si Thammarat provincial land office, Chawang branch, which has an overall translation value at a high level When considering each side in order of the

average from the highest to the lowest, it was found that the aspect with the highest average was the Piyawacha aspect (speech with pleasant words), followed by the Samanattata aspect. (consistency) and the aspect with the lowest mean was personality (helping each other) respectively.

2. Guidelines for using the applications of Sangahavatthudhamma in excellent service providing in Nakhon Si Thammarat provincial land office, Chawang branch, it was found that when studying the problems and needs of the service recipients in order for the land office to promote and organizing a training project for providing services based on Sangahavatthudhamma principles be used to provide services to the public who came to receive the service because people wanted convenient, fast, time-saving, cost-saving services Including the service of staff who are willing to provide service and facilitating equality and equitable. The land office should publicize the procedures and methods for contacting the government and service juristic act which Including samples of filling out information and documents to contact the land office. by adding services through online channels to facilitate and reduce waiting time in contacting the land office so that the officers have enough time to preparing documents before serving the public for the convenience of receiving the service and opening a special channel for those who have restrictions on receiving the service and open the opportunity for complaints or suggestions for services in many channels to continuously improve the service.

Keywords : Sangahavatthudhamma principle, service

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช ขอกราบขอบพระคุณ พระครูสิริธรรมาภิรัต , ผศ.ดร. รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร และอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางตลอดจนการตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณรศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และกรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัย
ในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราชทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนนักศึกษา สาขาวิชาการปกครองทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แด่บิดามารดา และครู - อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยผู้วิจัย

ฐิติมา จุฬะแพทย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ช
กิตติกรรมประกาศ..... ฌ
สารบัญ..... ญ
สารบัญตาราง..... ฏ
สารบัญแผนภูมิ..... ฐ
สารบัญคำย่อ..... ฑ
บทที่ 1 บทนำ..... 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย..... 4
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย..... 4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4..... 6
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ..... 23
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิต..... 45
2.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง..... 50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 53
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 58
3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย..... 58
3.2 ระเบียบและวิธีวิจัย..... 59
3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง..... 59
3.4 การสร้างและการตรวจคุณภาพเครื่องมือ..... 60
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 62
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 62
3.7 สรุป..... 65

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 66
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 67
4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง 69
4.3 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง 74
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้สังคหวัตถุธรรมในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง 76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 90
5.1 สรุปผลการวิจัย 90
5.2 อภิปรายผลการวิจัย 96
5.3 ข้อเสนอแนะ 103
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 103
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป 104
บรรณานุกรม 105
ภาคผนวก 109
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย 110
ภาคผนวก ข บุคลานุกรม 112
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ 114
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล 118
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 121
ภาคผนวก ฉ หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 127
ภาคผนวก ช แบบสอบถาม 129
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์ 136
ภาคผนวก ฌ ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 140
ภาคผนวก ญ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) 148
ประวัติผู้วิจัย **157**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวม.....	69
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านทาน (การเสียสละ)	70
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ).....	71
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน).....	72
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ).....	73
4.7	สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านทาน (การเสียสละ).....	83
4.8	สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)	85
4.9	สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน).....	87
4.10	สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)	89

สารบัญแผนภูมิ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	52

สารบัญคำย่อ

สารนิพนธ์นี้อ้างอิงจากพระไตรปิฎก พระไตรปิฎกมหามกุฏราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลี พร้อมอรรถกถา พระไตรปิฎก อรรถกถาแปล ฉบับครบรอบ 200 ปี แห่งราชวงศ์จักรี กรุงรัตนโกสินทร์ พุทธศักราช 2525. โดยได้ระบุชื่อย่อ เช่น คัมภีร์/ลำดับเล่ม/ข้อ/หน้าตามลำดับ เช่น องฺ.จตุกฺก. (ไทย) (2/256/620) หมายถึง อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ 2 ข้อที่ 256 หน้า 620, (องฺ.สตฺตก-อฏฺฐก-นวก.4/114/436) หมายถึง อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต-อัฏฐกนิบาต-นวกนิบาต พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ 4 ข้อที่ 114 หน้า 436, การค้นคว้านำมาอ้างอิงในสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้ใช้คำย่อและคำเต็มของคัมภีร์พระไตรปิฎก ดังต่อไปนี้

คำย่อ			**คำเต็ม**	
พระสุตตันตปิฎก				
องฺ.จตุกก.	พระสุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
องฺ.ปญฺจก.	พระสุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.อุ	พระสุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อุทาน	(ภาษาไทย)
ที.ปา	พระสุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวคฺคปาลิ	(ภาษาบาลี)

สำหรับการอ้างอิงตัวเลขที่ อยู่ด้านหลังชื่อย่อของคัมภีร์ที่ผู้วิจัยใช้มี 3 ตอน ได้แก่ชื่อย่อ/ เลขเล่ม/ข้อ/หน้า คือ องฺ.จตุกก.(ไทย) 2/256/620) หมายถึง อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต เล่มที่ 2 ข้อที่ 256 หน้า 620 เป็นต้น

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ดังเห็นได้จากการกำหนดเรื่องพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีอยู่ไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 เรื่องยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ให้ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบ การทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้นกฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการ พัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม ตัวชี้วัดประกอบด้วย (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของภาครัฐ (2) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ (3) ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบและ (4) ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม โดยประเด็น ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของรัฐ เช่น การรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการ

ถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นภารกิจที่หน่วยงานให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศซึ่งสำนักงานที่ดินทุกแห่งจำเป็นที่จะต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และยึดผลประโยชน์ส่วนรวม อันจะส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ปรับปรุง/พัฒนางานบริการให้สามารถยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติการและการบริการให้มีคุณภาพ ตามกรอบแนวทางยุทธศาสตร์ชาติกำหนด เพื่อขับเคลื่อนภารกิจกรมที่ดินให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล” สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน้าที่หลักในการดำเนินการตามกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแลให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 11 สาขาและ 1 ส่วนแยก ได้แก่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง สาขาสิชล สาขาปากพนัง สาขาหัวไทร สาขาชะอวด สาขาฉวาง สาขาเชียรใหญ่ สาขาลานสกา สาขาร่อนพิบูลย์ สาขาท่าศาลา สาขาลานสกา และส่วนแยกพรหมคีรี

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีพื้นที่รับผิดชอบใน 4 อำเภอด้วยกันได้แก่ อำเภอช้างกลาง อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน มีเอกสารสิทธิในความรับผิดชอบประกอบด้วย 1)โฉนด 63,218 แปลง 2) น.ส.3 ก. จำนวน 21,181 แปลง 3) น.ส.3 จำนวน 7,927 แปลง 4)สค.1 จำนวน 1,700 แปลง (บ.ท.ด.2,2564,หน้า 36) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือ

สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ โดยมีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 30 คน มาติดต่อขอรับบริการ ใช้เวลา แต่ละเรื่องที่ดำเนินการ เฉลี่ยต่อคนประมาณ 90 นาที (บ.ท.ด. 2 ,2565,น 20) จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง โดยเฉพาะการบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบงานที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้การบริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ การให้บริการประชาชนของประชาชนที่มาติดต่อซึ่งในปัจจุบัน เห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่ดีพอใช้ซึ่งผู้วิจัยต้องการนำหลักธรรมเข้ามาปรับใช้ เพื่อให้การบริการออกมามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้การบริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตาโอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม ซึ่งเป็นหลักธรรมจะที่ทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกน้ำใจต่อกันไว้ได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนด้วยหลักสังฆหวัตถุ 4 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ทั้งความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติที่มีความมั่นคงและยั่งยืนสืบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ **เชิงปริมาณ** ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 614 คน

เชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
2. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
3. หัวหน้าฝ่ายรังวัด
4. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
5. ผู้ใช้บริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านทาน คือ การให้ การเสียสละหรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆ ตน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น
- ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ
- ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
- ด้านสมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2565 -28 กุมภาพันธ์ 2566

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ทราบการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.4.2 ทราบปัญหาและแนวทางการใช้สังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.4.3 ผลการวิจัยที่เป็นองค์ความรู้นี้สามารถนำไปบูรณาการเพื่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางได้อย่างสร้างสรรค์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 **การประยุกต์** หมายถึง การนำความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้ที่มีอยู่แล้วมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ ความรู้สึกนึกคิดหรือการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.5.2 การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย

ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัย สี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

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

อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

1.5.3 สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.5.4 การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

1.5.5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้เข้ามารับบริการ หรือ ดำเนินการเรื่องการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1.5.6 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิต

2.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4

2.1.1 ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (องฺ.จตุกฺก. 2/256/630) สังคหสูตรว่าด้วยธรรมเครื่องยึดน้ำใจกัน “ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้ คือ

ทาน การให้ 1

เปยยวัชชะ เจรจาถ้อยคำน่ารัก 1

อัตถจริยา ประพฤติประโยชน์ 1

สมานัตตตา ความมีตนเสมอ 1

“ดูก่อนภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล.

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย (องฺ.สตฺตก-อฏฺฐก-นวก. 4/114/436) พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงยกย่องผู้มีสังคหวัตถุธรรม เช่น ทุติยหัตถกสูตร “สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อัคคาฬวเจดีย์ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ 500 คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคเจ้าถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้วพระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า “ดูก่อนหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร” หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ 4 ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการเหล่านั้น “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้า

พระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ. “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน. พระผู้มีพระภาค “ถูกแล้ว ๆ หัตถกะ นี้แล เป็นอุบายที่ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ “ดูก่อนหัตถกะ จริงอยู่ ใคร ๆ ก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทใหญ่ ในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้ และใคร ๆ ก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใคร ๆ ก็ตามย่อมสงเคราะห์บริษัทใหญ่ในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล.

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นหลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยยึดพระไตรปิฎกและอรรถกถา แปล ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย กล่าวไว้ว่า สังคหสูตรว่าด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการ คือ ทาน (การให้ปัน) เปยยวัชชะ (เจรจาไพเราะ) อัตถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์ต่อกัน) สมานัตตตา (ความวางตนสม่ำเสมอ) **กรีฑา คงพยัก** (2562,หน้า 7)

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล. คือ การให้ปัน เจรจาไพเราะ การบำเพ็ญประโยชน์ ความวางตนสม่ำเสมอในธรรมนั้น ๆ ตามควรเหล่านี้แลเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์ในโลก เหมือนสลัก (ที่หัวเพลา) คุมรถที่แล่นไปอยู่ฉะนั้น ถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ไม่มีไซร้ มารดาหรือบิดาก็จะไม่พึงได้รับความนับถือหรือบูชา เพราะเหตุแห่งบุตร ก็เพราะที่บัณฑิตทั้งหลายยังเห็นความสำคัญธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้อยู่ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้น จึงได้ถึงความเป็นใหญ่และเป็นที่น่าสรรเสริญ.

อรรถกถาสังคหสูตร อธิบายในสังคหสูตร ดังต่อไปนี้ คำว่า **สังคหวัตถุ (สงฺคหวตฺถูนิ)** คือเหตุแห่งการสงเคราะห์กัน. ในคำว่า **ทาน (ทานญฺจ)** เป็นอาทิ พึงทราบอธิบายดังนี้. ก็บุคคลบางคนควรรับสงเคราะห์ด้วยทานอย่างเดียว ก็พึงให้ทานอย่างเดียวแก่เขา. คำว่า **เปยยวัชชะ (เปยฺยวชฺชํ)** คือ พูดคำ น่ารัก. จริงอยู่บุคคลบางคนพูดว่า “ผู้นี้ให้สิ่งที่ควรให้ แต่ด้วยคำ ๆ เดียวเขาก็พูดลบหลู่ทำให้เสียหายหมด เขาให้ทำไม.” บางคนพูดว่า “ผู้นี้ไม่ให้ทานก็จริง ถึงดังนั้น เขาก็พูดได้ระรื่นเหมือนเอาน้ำมันทา ผู้เช่นนั้นจะให้ก็ตามไม่ให้ก็ตาม แต่ถ้อยคำของเขา ย่อมมีค่านับพัน.” บุคคลเห็นปานนี้ ย่อมไม่หวังการให้ ย่อมหวังแต่ถ้อยคำที่น่ารักอย่างเดียว ควรกล่าวแต่คำที่น่ารักแก่เขาเท่านั้น. คำว่า **อัตถจริยา (อตฺถจริยา)** คือ พูดแต่เรื่องที่เป็นประโยชน์และทำความเจริญ. จริงอยู่บางคนมิใช่หวังแต่ทานการให้ มิใช่หวังแต่ปิยวาจา ถ้อยคำที่น่ารัก หากหวังแต่การพูดที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล การพูดที่ทำความเจริญแก่ตนถ่ายเดียวพึงกล่าวแต่เรื่องบำเพ็ญประโยชน์แก่บุคคลผู้เห็นปานนั้นอย่างนี้ว่า “ท่านควรทำกิจนี้ ไม่ควรทำกิจนี้ บุคคลเช่นนี้ควรคบ เช่นนี้ไม่ควรคบ.” คำว่า **สมานัตตตา (สมานตฺตตา)** คือ ความเป็นผู้มีสุขมีทุกข์เสมอกัน. จริงอยู่ บุคคลบางคนย่อมไม่หวังสังคหวัตถุมีทาน

เป็นต้นแม้แต่อย่างหนึ่ง หากหวังความร่วมสุขร่วมทุกข์อย่างนี้ คือนั่งบนอาสนะเดียวกัน นอนบนเตียงเดียวกัน บริโภคร่วมกัน. ถ้าเขาเป็นคฤหัสถ์ย่อมเสมอกันโดยชาติ บรรพชิตย่อมเสมอกันโดยศีล ความวางตนสม่ำเสมอนี้ ควรทำแก่บุคคลนั้น. (องฺ จตุกฺก. (ไทย) 35/32/121-123.)

สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน การให้การเสียสละ
2. ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ
3. อัตถจริยา การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4. สมานัตตตา การเป็นผู้มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2551, หน้า 407) ได้ให้ความหมาย สังคหวัตถุว่า เรื่องที่จะสงเคราะห์คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกัน ยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือ สังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ

1. ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
2. ปิยวาจา พูดจาน่ารัก น่านิยมนับถือ
3. อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์
4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน เป็นต้น

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (2554, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับผู้ประกันตน อัตถจริยา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

พระครูอาทรปริยัติยานุกิจ สุจิตฺโต (เพียรสองชั้น) (2555, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่าสังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือหรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้

ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2554, หน้า 412) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เรื่องที่จะสงเคราะห์กัน, คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้, หลักการสงเคราะห์ คือ ช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลกคือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจา พูดจาน่ารัก น่านิยมนับถือ อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

พระเดชา กิตฺติโก (โชติธราธรรม) (2558, หน้า 46) สังคหวัตถุ คือคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี ตามหลักความสงเคราะห์อันประกอบด้วยคุณธรรม 4 ประการ คือ ทาน การให้ในสิ่งของที่เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ปิยวาจา ใช้ถ้อยคำวาจาที่ไพเราะ พูดแต่เรื่องที่เป็นสาระเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม อัตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วยความเต็มใจ สมานัตตตา เป็นผู้ไม่ถือตัวเข้ากับคนได้ทุกระดับและเสมอต้นเสมอปลาย

พระมหาบุญเพียร ปุญฺญวิริโย (2544, หน้า 119) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน คือ การให้ปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละแบ่งปันช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นคุณธรรมข้อนี้ช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

2. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลชักจูงในทางที่ดีงาม แสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นกำลังใจให้รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

3. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเลรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล) (2542, หน้า 83) ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ 4 ว่าเป็นหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ 4 อย่าง ได้แก่

1. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วย สมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า “ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก” คนหมู่มากย่อมคบเขา

2. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจา ที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาทไม่รู้กาลเทศะและวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั่นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า“ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” หมายความว่า วาจาที่ดีที่สุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานนั่นแหละ เป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือ ถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

3. อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูดาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัดยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่างๆ ได้แก่ อุทกภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลม พายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ที่มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่น หรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่นให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่า “ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” แม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่นหรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคนเป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

4. สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอไม่ถือตัว คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับ

ญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกันเคยเคารพนับถือกันอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกันเคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

บุญสิริ ชวลิตธำรง (2529, หน้า 23-31) ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุ ว่าธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กันมีอยู่ 4 ข้อ คือ

1. ทาน หมายถึง การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุเช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกายช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจาพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยต่างก็ควรจะมีทาน คือการให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อยผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้น จึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมวาจาที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษพึงควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอหรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมืองในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือหรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั้นเอง ประกอบด้วยการให้การแบ่งปัน ที่เรียกว่าทาน การพูดจาไพเราะ

การใช้ถ้อยคำสุภาพน่าฟัง สมานัตตตา เป็นผู้มีสุขทุกข์เสมอกัน การช่วยเหลือกัน และอัตถจริยา การปฏิบัติที่เสมอต้นเสมอปลายด้วยกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2.1.2 ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4

วราภรณ์ บุตรนำชัย (2559, หน้า 3) หลักธรรมที่ก่อให้เกิดความสามัคคีที่กล่าวไว้ในพุทธศาสนาเถรวาท ในแง่ของการมีมิตรสหายหรือบริวารที่ดีจริง พระพุทธเจ้าได้ตรัสถึงความสำคัญของการมีมิตรสหายที่ดีไว้ในอุปัฑฒสูตรว่า “ความเป็นผู้มีมิตรดีมีสหายดีมีเพื่อนดีนี้เป็นพรหมจรรย์ทั้งสิ้นทีเดียว” แต่การที่จะสร้างมิตรหรือยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลที่เป็นมิตรสหายกันแล้วไว้ได้นั้นก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเหมือนกัน เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรหรือบริวารเรียกว่า หลักสังคหวัตถุซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. ทาน การให้ปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของของตนแก่บุคคลอื่น ด้วยเห็นว่าสิ่งของที่ตนเสียสละไปนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับ เป็นการแสดงความมีน้ำใจและเป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจของมิตรสหายหรือบริวารไว้ได้พระพุทธเจ้าทรงสรรเสริญการให้ไว้มากมาเช่นผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก

2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ การมีวาจาเป็นที่รัก เป็นที่ดูดดื่มจิตใจของผู้ฟัง มีวาจาสุภาพอ่อนหวานชวนฟังเป็นวาจาที่ไม่หยาบคายและก่อให้เกิดประโยชน์ การมีปิยวาจานี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการผูกมิตรหรือรักษาน้ำใจมิตร บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นทูตหรือเป็นตัวแทนของประเทศในการเจรจาเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และประเทศชาติจะต้องมีเทคนิคในการใช้คำพูดอย่างดีเยี่ยม เพราะถ้าหากใช้คำพูดที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้ประชาชนและประเทศชาติสูญเสียผลประโยชน์ได้

3. อัตถจริยา การประพฤติตนเป็นประโยชน์ เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเวลาที่จำเป็นไม่เป็นคนนิ่งดูดายในเมื่อตนเองมีกำลังความสามารถที่พอจะช่วยเหลือได้ในการผูกสัมพันธไมตรีระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักให้การช่วยเหลือในเวลาที่สมควรช่วยเหลือ เช่นเมื่อถึงคราวที่มิตรประเทศต้องประสบกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่ประเทศสัมพันธมิตรพอที่จะช่วยเหลือได้ก็ให้ช่วยเหลือตามกำลังความสามารถ เพื่อเป็นการผูกสัมพันธไมตรีหรือแสดงถึงความมีสัมพันธไมตรีอันดีต่อกัน

4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามิตรหมดประโยชน์สำหรับตนแล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไปการคบหามิตรจะต้องคบด้วยความจริงใจและมีความเสมอต้นเสมอปลายทั้งในยามที่มิตรรุ่งเรืองและในคราวตกต่ำสมานัตตตาความมีตนเสมอต้นเสมอปลาย ไม่คบมิตรเพราะเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มิใช่ว่าเมื่อเห็นว่ามิตรหมดประโยชน์สำหรับตนแล้วก็เริ่มห่างเหินหรือเลิกคบไปการคบหามิตรจะต้องคบด้วยความจริงใจและมีความเสมอต้นเสมอปลายทั้งในยามที่มิตรรุ่งเรืองและในคราวตกต่ำ

เลิศลัคน์ ภาคาผล (2561, หน้า 43) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ว่าเป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคีสร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียวและเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคมซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อัตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงานและสมานัตตตา คือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร

ชลธิชา พิมพ์มานะกิจ (2551, หน้า 27) กล่าวว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี

พุทธทาสภิกขุ (2525, หน้า 255) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งประกอบด้วย

ทาน คือ การแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเข้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีประโยชน์ชี้ช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การกระทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้เสมอต้นเสมอปลาย

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) (2528, หน้า 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุธรรมไว้ว่าเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน การให้เพื่อสงเคราะห์นี้หมายถึงการให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ ร้อยรัดใจให้รวมกันเป็นหมู่และเห็นอกเห็นใจกัน รักใคร่นับถือสนิทสนมกันมั่นคง จะเห็นได้จากมีกองทุนช่วยเพื่อนครู ยอมเสียสละเงินของทุกคนที่สมัครใจเข้าเป็นสมาชิกกองทุนถือเป็นการช่วยเหลือกันในกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงให้เห็นว่าทุกคนมีความคิดที่จะช่วยเหลือกันเองก่อนที่จะไปขอรับความช่วยเหลือจากต้นสังกัดให้กลุ่มได้บริหารงานด้วยการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันสิ่งของๆ ตนช่วยเหลือกันด้วยตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำทั้งเสียสละแรงกายและเวลาเพื่อส่วนรวมและสิ่งที่มุ่งมั่นด้วย การพูดจาด้วยถ้อยคำ

ที่ไพเราะอ่อนหวานวาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ จะก่อให้เกิดความสมานสามัคคี เกิดมิตรไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงสิ่งที่ทุกคนยอมรับในกฎกติกาที่ได้ตั้งขึ้นมาร่วมกัน ทำให้แสดงถึงการประพฤติปฏิบัติร่วมกันและผลประโยชน์ที่จะได้รวมร่วมกันก็คือไมตรีที่ดีต่อกันที่ทุกคนจะได้รับร่วมกัน จึงเป็นแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาในการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)(2550, หน้า 13-14) ได้กล่าวไว้สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจ และประสานหมู่คณะไว้ให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุขได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 ดังต่อไปนี้

1. ทาน คือ การให้ปันสิ่งของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ คือการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันเฉลี่ยให้ ไม่ใช่ให้จนร่ำรวยหรือให้จนหมดเนื้อหมดตัว แต่เป็นการแบ่งปันให้เพื่อแสดงอัธยาศัยไมตรี ผู้ให้ไม่จำเป็นต้องร่ำรวยหรือมีฐานะดีกว่าผู้รับเสมอไป และยังรวมถึงการช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กาลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มที่ได้จัดตั้งขึ้นมาจะมีการแบ่งหน้าที่กัน และสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้คือฝ่ายประชาสัมพันธ์หากฝ่ายประชาสัมพันธ์พูดจาไม่ดีถึงโครงการหรือกิจกรรมจะดีแค่ไหนก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวจิตใจของสมาชิกกลุ่มได้

3. อัตถจริยา การทำประโยชน์คือช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

4. สมานัตตตา วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มและบุคคลทั่วไปไม่เอาเปรียบบุคคลที่ด้อยกว่าและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

สุชีพ ปุญญานุภาพ (2537, หน้า 210 – 215) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน หรือธรรมเพื่อให้ตนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นเครื่องสงเคราะห์โลก สงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยึดเหนี่ยวใจกันไว้เป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลก คือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ ประดุจสลักเพลาคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ สังคหวัตถุ มี 4 ประการ คือ

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะน่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้านแรงกายและขวานขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกล่าวโดยสรุป การช่วย ด้วยทุน ด้วยของหรือความรู้ การช่วยด้วยถ้อยคำ การช่วยด้วยกำลังคน การช่วยด้วยการร่วมเผชิญและแก้ปัญหา พฤติกรรมบำเพ็ญสงเคราะห์เป็นพฤติกรรมที่ยึดเหนี่ยวใจคน ประสานหมู่ชนให้ สามัคคี คือ พฤติกรรมนำประยุกต์ของสังคหวัตถุธรรม

พระมหานภดล สีทอง (2554, หน้า 1) ได้กล่าวว่า แนวทางการนำสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วย

1. เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในด้านปัจจัยทั้งสี่ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ทานอันเป็นสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและให้คำแนะนำและรวมไปถึงการให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรที่มีน้ำใจงาม น้ำใจดี มีความรักความสามัคคีเป็นหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น

2. เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในการทำงานต้องการความช่วยเหลือ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือด้วยการพูดให้กำลังใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้คำแนะนำชี้แจงอย่างถูกต้อง ไม่พูดจาดูหมิ่นเสียดสีเพื่อนร่วมงาน แต่พูดจากับบุคลากรหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรด้วยความไพเราะน่าฟัง

3. เมื่อบุคลากรในองค์กรต้องการความช่วยเหลือทางด้านแรงกาย บุคลากรในองค์กรก็ให้ความสำคัญ ขวนขวายช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถหรือการให้ความสำคัญกับองค์กรของตนเองด้วยการช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ภายในองค์กร บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร บุคลากรก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหาโดยให้ความเสมอภาคไม่เอาเปรียบผู้อื่นอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรทุกครั้ง

ดังนั้น การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการร่วมงานและประพฤติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเองและระหว่างองค์กรกับบุคลากรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสุข ความสามัคคี ความสำเร็จในการปฏิบัติงานรวมไปถึงการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

พระครูศรีปริยัตยารักษ์ (2562, หน้า 318-321) กล่าวว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานสังคมของประเทศไทย พระพุทธศาสนาถือเป็นศาสนาหลักประจำชาติ การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ก็เพื่อการเป็นผู้นำที่ดีและคำสั่งสอนที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้นำที่ดีหรือวิถีทางของการที่จะเป็นผู้นำที่ดีเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารและจัดการสมัยใหม่ คือหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ได้แก่

1. ทาน ด้านสวัสดิการการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดให้มีสวัสดิการที่จะเอื้อในการปฏิบัติงานสามารถอุทิศตนให้กับงานได้อย่างเต็มที่ เช่น การจัดที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพความปลอดภัยและการสังเคราะห์ในด้านต่าง ๆ

2. ปิยวาจา ด้านนโยบายและการวางแผน การวางแผนเป็นนโยบายหลักของ ผู้บริหารการศึกษาเพื่อจะดำเนินการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้กระจายไปทั่วถึงผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็น ปัจจัยที่ส่งผลให้นักบริหารประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงาน

3. อัตถจริยา ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์หรือประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน แนวการปฏิบัติงานและเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่นที่อยู่ภายในองค์กร หากผู้บริหารเป็นผู้มีคุณธรรมย่อมส่งผลต่อองค์กรและสังคมโดยส่วนรวม

4. สมานัตตตา การปฏิบัติตามระเบียบวินัย ความเป็นผู้นำ การปฏิบัติตนในทางที่ดีอย่างสม่ำเสมอ การที่ผู้บริหารต้องบุคลากรที่ดีมีวินัยอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารจำเป็นจะต้องวางตนหรือปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ศุภกิจ ภักดีแสน (2563, หน้า 628-629) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนเป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนการให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชนจัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคีเชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้

ไพศาล ชัยธีราศักดิ์ (2564, หน้า 334-335) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทาน (การให้) การให้ข้อมูลประกันชีวิตที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ข้อมูลของกรรมธรรม์ด้วยความจริงใจที่มีความอนุเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลการทำประกันชีวิตและข้อมูลของผู้เอาประกันสามารถแนะนำหรือให้ข้อมูลที่มีความสำคัญ มีความจำเป็นตรงต่อความต้องการของผู้เอาประกันสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ขายประกัน และไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีไหวพริบในการตอบข้อคำถามให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

2. ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) การไม่ปิดบังข้อมูล ใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน มีสัจจะ ซื่อสัตย์ต่อผู้ประกันตน เป็นส่วนสำคัญที่จะเอาชนะใจผู้ประกันตนได้ ผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตต้องมีสัจจะวาจาที่มั่นคง ใช้คำพูดที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมธรรม์แก่ผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้ขายประกันชีวิตที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ และมีความจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต

3. ด้านอัตถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) มีความเสียสละ ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นกัลยาณมิตรที่ดีซึ่งกันและกัน และการฝึกฝนพัฒนาตนเองตลอดเวลา เป็นการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี ดังนั้น การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันชีวิต มีความขยันอดทนในการทำงาน กระตือรือร้นเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำประกัน พัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในทักษะการขาย เช่น ฝึกการพูดให้ข้อมูลให้มีความชำนาญ เป็นต้น

4. ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ การรักษามาตรฐานของการให้บริการ ดูแลผู้ประกันตนหลังการขายเสมอ เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน การให้บริการหลังการขาย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ผู้เอา

ประกัน ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตให้ดำเนินการดูแลผู้ประกันตน ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันกับผู้เอาประกันสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เอาประกันให้เกิดความประทับใจในบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี พูดคุยทำความเข้าใจเห็นใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เอาประกัน ดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันชีวิตด้วยกัน

อุไร จั้งโล่ง (2555, หน้า 125-129) ได้กล่าวถึงการใช้สังคหวัตถุ 4 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. การใช้หลักทาน หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักทานในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการแนะนำ/ให้ข้อมูลจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ บริจาคเงิน/สิ่งของตามความจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการที่ขาดแคลนและเสริมสร้างกำลังใจแก่ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญความเจ็บป่วย

2. การใช้หลักปิยวาจา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักปิยวาจาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรมท้องถิ่น และโน้มน้าวให้เกิดมุมมองในแง่บวกเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง

3. การใช้หลักอัตถจริยา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักอัตถจริยาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของการทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานทุกฝ่ายเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

4. การใช้หลักสมานัตตตา หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้หลักสมานัตตตาในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในลักษณะของความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการเสมือนญาติ เคารพต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล) (2542, หน้า 83) ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ 4 ว่าเป็นหลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ 4 อย่าง ได้แก่

1. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

2. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะและวาจาที่ไม่ไพเราะไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั่นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดี ที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั่นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ

ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือ ถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

3. อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูดาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจ อันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็น คนแล้งน้ำใจ ช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัดยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่าง ๆ ได้แก่ อุทกภัย ภัยจาก น้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลมพายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ที่มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่นหรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและ กรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจ ย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาส ด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครรักใคร และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมี สุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่ายั่งยืน

4. สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันอย่างไรก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม) (2542, หน้า 35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นทางเกิดของสามัคคี มี 4 ข้อ คือ

1. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานแบ่งเป็นประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

2. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสีต้องพูดให้ เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

3. อัตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่านิ่งดูดาย อย่าเห็นแก่ตัว

4. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่าเราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไรก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะ ก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ่งเฟ้อ สุรุ่ยสุร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้น หมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

สุจิตรา รณรื่น (2538, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ สังคหวัตถุ 4 ไว้ว่าเป็นหลักแห่งการให้เพื่ออนุเคราะห์ หมายถึง การให้เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีด้วยเมตตา และการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันด้วยความกรุณา คนที่มีทรัพย์คิดช่วยเหลือคนอื่นให้ตั้งตัวได้ ย่อมเป็นกำลังสำคัญของครูในกลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและเพื่อเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติ ดังนั้น การให้เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีกันด้วยเมตตา และการให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันด้วยความกรุณาจึงถือว่าให้เพื่ออนุเคราะห์

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 มีความสำคัญดังนี้ เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างในสังคมอย่างมีความสงบสุขสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจและประสานหมู่คณะ เกิดความสามัคคี การผูกมิตรไมตรีกับคนรอบข้างและการเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ซึ่งกันและกันทำให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุขในสังคม องค์กรที่นำหลักธรรมนี้ไปใช้ในการบริการประชาชนไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหาร หัวหน้าองค์กรเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการก็ทำให้เกิดการร่วมงานอันราบรื่นความประพฤติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงานตลอดจนถึงประชาชนผู้ใช้บริการช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและระหว่างองค์กรกับประชาชนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจความต้องการของประชาชนมากขึ้น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ตลอดจนถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาประชาชนผู้มาใช้บริการย่อมมีความประทับใจ พึงพอใจและมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไปอีก

2.1.3 องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4

วศิน อินทสระ (2544, หน้า 22 - 24) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ได้แก่

1. ทาน ตามตัวอักษร แปลว่า การให้ จำแนกเป็นการให้สิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภค เรียกอามิสทาน การให้ธรรม คำแนะนำ สั่งสอ ชักจูงในทางที่ดี เรียกธรรมทาน การให้อภัยไม่ถือโทษล่วงเกินของผู้อื่นโดยเฉพาะเมื่อเขารู้สำนึกผิดแล้วมาขอโทษ เรียกอภัยทาน การงดเว้นไม่เบียดเบียนชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นก็เป็นอภัยทานเหมือนกัน

2. ปิยวาจา แปลว่า วาจาที่น่ารัก ก่อให้เกิดความดูดดื่มใจในทางธรรม หมายถึง วาจาสุภาษิตมีประโยชน์ มีเหตุผล ที่ทำตามแล้วให้เกิดประโยชน์ได้จริง ไม่ใช่วาจาที่พูดหลอกลวง

ประจบประแจงให้คนรักคนหลงและเจือด้วยโทษ วาจาสุภาษิตนั้นทางพระพุทธองค์แสดงไว้ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการคือ พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดอ่อนหวาน พูดมีประโยชน์ พูดด้วยเมตตาจิต ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต (พระไตรปิฎก เล่ม 25,หน้า 411) พระองค์ทรงแสดงวาจาสุภาษิตว่าประกอบด้วยองค์ 4 คือ

1) กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาที่ชั่ว

2) กล่าวเป็นธรรมไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม

3) กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก

4) กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำเหลาะแหละ

รวมความว่า วาจา ก็คือ วาจาสุภาษิต การพูดดี พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดมีประโยชน์พูดอ่อนหวาน และพูดด้วยจิตเมตตา ส่วนคำพูดน่ารัก พูดเพื่อให้คนอื่นรักให้คนอื่นหลงแต่ขาดลักษณะแห่งวาจาสุภาษิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำหลอกลวง แม้จะฟังดูน่ารักเพียงใดก็ตามที่ผู้พูดได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นวาจาเช่นนั้นก็ไม่เป็นปิยวาจา เพราะคำพูดนั้นไปทำลายประโยชน์ของผู้ฟัง

3. อัตถจริยา แปลว่า ประพฤติประโยชน์ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมะข้อนี้ มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง 2 ประเด็นคือ ก. การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ ข. การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ในประเด็นแรกที่ว่า ทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายความว่า ทำให้ตัวเรามีค่า มีราคา มีความดีที่พอจะเป็นประโยชน์แก่คนอื่นได้ด้วยวิธีทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์อาจทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาอบรมและการฝึกฝนตน ให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เมื่อรวมความแล้วคนมีประโยชน์ก็คือคนมีกำลังในตัว คือ มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์ ฯลฯ ในประเด็นที่ 2 คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์เรื่องนี้เป็นเรื่องจ่ายกำลังออกไปช่วยคนอื่น คนใจกว้างจึงทำได้คนใจแคบเป็นแก่ตัวทำไม่ได้การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่คนอื่นนั้นโปรดอย่าเข้าใจว่าต้องถึงกับยอมตัวลงเป็นคนใช้ของคนอื่น ไม่ใช่อย่างนั้น ความมุ่งหมายเพียงเพื่อบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่คนอื่น แสดงอัธยาศัยอันน่ารักน่านับถือเท่านั้นการบำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้เช่น ช่วยเหลือเพื่อนบ้านในคราวมีกิจช่วยบอกกล่าวสั่งสอนวิชาความรู้ ช่วยหางาน ช่วยแนะทางอาชีพให้ คนที่บำเพ็ญประโยชน์จะต้องปฏิบัติตนอีกอย่างหนึ่ง คือ เว้นจากการกระทำที่จะเป็นภัยแก่ผู้อื่นเสียทั้งสิ้นแม้แต่ของเล็กน้อย เช่น ทิ้งเศษแก้วตามถนนหนทางหรือทำลายสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้เสียหาย

4. สมานัตตตาแปลได้หลายนัยและความหมายดี ๆ ทั้งนั้น เช่น ความไม่ถือตัว คือ ไม่หยิ่งทะนงตน การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ความเป็นผู้เสมอกันในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ การประพฤติตนให้เหมาะสมแก่ภาวะบุคคลและเหตุการณ์ การประพฤติได้ ดังนี้ เป็น ข้อหนึ่งในการยึดเหนี่ยวนำใจกัน ความเป็นผู้วางตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัว คือ การวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะไม่ขึ้น ๆ ลง ๆ ไปตามอำนาจของโลกธรรม คือ ลาภยศ สรรเสริญ สุข เสื่อมลาภ เป็นต้น

อาภา จันทรสกุล (2535, หน้า 121 - 122) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 สรุปได้ดังนี้

1. ทาน คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัย 4 ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี

3. อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและแรงปัญญาช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

สรุป สังคหวัตถุ 4 หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและการกระทำของบุคคลที่ใช้คุณธรรม 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

พระมหานภดล สีทอง (2554, หน้า 1) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ดังนี้

1. ทาน ในสังคหวัตถุ 4 คือ การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำมาให้นั้นต้องเป็นสิ่งของที่ได้มาโดยสุจริตเป็นประโยชน์ คือ ผู้ให้ก็เป็นสุขอิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้การแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นจริงด้วย

2. ปิยวาจา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าวขอโทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ย่อมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดจูงให้ละเว้นความชั่ว ทำให้การงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงานอย่างยิ่ง

3. อัตถจริยา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเอง และผู้อื่นรู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และช่วยเหลือผู้อื่นพร้อมรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยปัญญา

4. สมานัตตตา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่ายและดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่วปฏิบัติกับเพื่อนร่วมหรือผู้คนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย (2544, หน้า 119) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ข้อปฏิบัติ สำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

1. ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันมีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปัน ความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของและแบ่งปันน้ำใจ บุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

2. ปิยวาจา การพูดจากันด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนา รู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสมและรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช้วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัว

3. อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่ การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงานแบ่งเบาภาระของกันและกัน

4. สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพบทบาทหน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลายสามารถเข้ากับผู้อื่นได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ได้แก่เป็นแนวทางที่ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันมีการให้ทาน คือการเอื้อเฟื้อต่อกัน ปิยวาจา คือ พูดจาต่อกันด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อัตถจริยา คือ การปฏิบัติตนที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น และสมานัตตตา คือ การวางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งเมื่อมีองค์ประกอบนี้แล้วการจะอยู่ในสังคมการดำเนินชีวิตแต่ละวันก็จะประสบกับความสุขความสำเร็จ

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรจุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย **กรีฑา คงพยัก** (2562, หน้า 14)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอา ใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความ สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กัน สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปียมด้วยความปรารถนา ดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย **กรีฑา คงพยัก** (2562, หน้า 14)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึงความหมายการให้บริการ ลักษณะของบริการ หลักการให้บริการ ลักษณะของบริการ และประเภทของบริการ

Max Waber (1996, p.340) กล่าวว่าทักษะเกี่ยวกับบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) กล่าวว่า การให้บริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “services” หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่จะพบความหมายดี ๆ ดังนี้

S = service concept คือ แนวคิดการรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการของลูกค้าตลอดเวลา

E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็วเฉียบพลัน ทันใจและทันเวลา

V = values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าจากการบริการ

I = interesting, impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าทุกระดับ

C = cleanliness, correctives, courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้าควรมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การให้บริการมีความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = endurance คือ ความอดกลั้นและรู้จักควบคุมอารมณ์

S = sincerity คือ ความจริงใจและรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2551, หน้า 12) ได้กล่าวถึง การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอคติ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541, หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ตลาดธุรกิจได้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22 (อ้างใน Gronroos, 1990, Sevice Management and Marketing, p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

บริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตอน (สุนันท์ บุญวโรดม, (2543, หน้า 23, (อ้างใน Stanton, 1981, Fundamentals of Marketin, P. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, Phillip) (1997,P.473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรอส (Groonroos, C.) (1990,P.99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 13 - 18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง ฮารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 11 ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือสงเคราะห์อนุเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้น ๆ

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า "การบริการเป็นระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย" นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 463) ได้ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวไว้ว่า “การให้บริการหมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

Kotler (1994, p.464) กล่าวว่า“การบริการ หมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้”

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

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16 - 21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิอกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้น ถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มี

คุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์การก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนขององค์กรหรือส่วนบุคคล ไม่สำคัญว่าจะเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นเจ้าของกิจการแต่อย่างใด ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ต้องแสวงหาความรู้เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพดีเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์การเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การเป็นด่านหน้าที่สำคัญเพราะมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสองฝ่ายจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

2.2.2 หลักการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) (1954, pp. 397-400) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อมความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านประมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

เคทซ์อิลิฮู และเบรนด้าแดเนท (Katz, E. and D.Brenda) (1973, P.19) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective • Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51 – 54.) ได้ให้แนวคิดว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปให้ได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการในแง่ของคนผู้ทำงานจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรม วิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อหรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 94) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ประโยชน์

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำ ความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.2.3 ประเภทของการให้บริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุนซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำ ร้านขายสินค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การให้บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ไฟฟ้าน้ำประปา เป็นต้น (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548, หน้า 207)

สรุปได้ว่า การบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท การบริการเชิงธุรกิจ อันเป็นการบริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น 1 ในการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 15 - 19) จำแนกประเภทของการบริการไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน โดยแบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์หลักของหน่วยงาน เช่น โรงแรม ธุรกิจการบินและธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

1.2 การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์เสริมที่ผนวกมากับการขายสินค้าหลักอื่น ๆ การบริการประเภทนี้จัดขึ้นเพื่อจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าเร็วขึ้นหรือจำนวนมากขึ้น โดยหน่วยงานอาจไม่คิดราคาค่าบริการหรือคิดเพียงบางส่วน เช่น ธุรกิจการขายเครื่องใช้ไฟฟ้าจะมีการบริการหลังการขาย คือ การบริการติดตั้ง การอบรมการใช้งานและการบริการซ่อมหรือบำรุงรักษาหรือธุรกิจร้านอาหารที่มีสินค้าหลัก คือ อาหารและเครื่องดื่มและมีการบริการของพนักงานเสิร์ฟเป็นผลิตภัณฑ์เสริม เป็นต้น

2. จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การบริการหลัก (Core service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงาน

2.2 การบริการที่คาดหวัง (Expected service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับนอกเหนือจากการบริการหลัก

2.3 การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับและเมื่อได้รับแล้วก็ทำให้เกิดความประทับใจ การบริการพิเศษเพิ่มเติมนี้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับการบริการของหน่วยงาน และยังช่วยสร้างความภักดีที่มีต่อหน่วยงานให้เกิดกับผู้รับบริการด้วย

3. จำแนกตาม World Trade Organization ไว้จำนวน 12 สาขา ดังต่อไปนี้

3.1 การบริการด้านธุรกิจอาชีพ (Professional business service) ซึ่งรวมถึงการบริการด้านวิชาชีพ ด้านคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การค้นคว้าวิจัยและการพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าโดยไม่รวมการดำเนินงานและการบริการด้านธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การบริการสื่อสารคมนาคม (Communication service) รวมถึงการบริการไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ การโทรคมนาคม โสตทัศน์ และอื่น ๆ

3.3 การบริการด้านการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการก่อสร้าง (Construction and related engineering services) ภายใต้สาขานี้จะรวมถึงการบริการงานก่อสร้างงานติดตั้งและอื่น ๆ

3.4 การบริการด้านการจัดจำหน่าย (Distribution services) รวมถึงการบริการค้าปลีก - ส่ง การบริการในลักษณะตัวแทนจำหน่าย การบริการธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchising) อื่น ๆ

3.5 การบริการด้านการศึกษา (Education services) รวมตั้งแต่การศึกษาระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา ตลอดจนหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่และการบริการด้านการศึกษา อื่น ๆ

3.6 การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment services) ครอบคลุมถึงการบริการกำจัดมลภาวะต่าง ๆ รวมทั้งการบริการด้านสุขาภิบาล และอื่น ๆ

3.7 การบริการด้านการเงิน (Financial services) ครอบคลุมถึงการบริการด้านการประกันภัย การธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์และการบริการด้านการเงินอื่น ๆ

3.8 การบริการที่เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพและการบริการทางสังคม (Health related and social services) ครอบคลุมถึงการบริการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพและการบริการด้านสังคมอื่น ๆ

3.9 การบริการด้านการท่องเที่ยวและการบริการด้านการเดินทางที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว (Tourism and travel related service) ภายใต้สาขานี้จะครอบคลุมถึงการบริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม ภัตตาคารและอื่น ๆ

3.10 การบริการด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา (Recreational, Cultural and sporting services) ครอบคลุมถึงการบริการของธุรกิจบันเทิงซึ่งรวมถึงโรงละครดนตรี ละครสัตว์ การบริการข่าวสาร ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ การบริการด้านวัฒนธรรมอื่น ๆ การบริการด้านการกีฬา และการนันทนาการอื่น ๆ

3.11 การบริการด้านการขนส่ง (Transportation services) ครอบคลุมการบริการด้านการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางอวกาศ และทางท่อ และการขนส่งอื่น ๆ

3.12 การบริการด้านอื่น ๆ (Other services not included elsewhere) ตัวอย่าง เช่น การบริการเสริมสวย เป็นต้น

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2551, หน้า 14-15) กล่าวถึง การจำแนกประเภทบริการ (Classification of services) ว่ามีประโยชน์ต่อนักการตลาดเพื่อเป็นวิถีทางในการดำเนินกลยุทธ์ เมื่อเข้าใจมุมมองของลูกค้าแล้วก็จะเข้าใจเหตุผลว่าทำไมลูกค้าจึงตัดสินใจซื้อรวมทั้งพฤติกรรมซื้อ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาด และใช้ประเมินกลยุทธ์ในปัจจุบันขององค์กรบริการ การจำแนกประเภทของบริการทำได้หลายลักษณะด้วยกัน ซึ่งจำแนกตามความเกี่ยวข้องแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ขายบริการ (Seller related bases) โดยแบ่งแยกประเภทตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 ลักษณะของการดำเนินการ (Nature of enterprise) ดำเนินการโดยเอกชนมุ่งหวังผลกำไร เช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ดำเนินการโดยเอกชนแต่ไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษา สมาคมบางแห่ง เช่น สมาคมสตรีไทย สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์ ดำเนินการโดยรัฐไม่หวังผลกำไร ได้แก่ กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การขนส่ง สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 หน้าที่ของบริการ (Function performed) การสื่อสาร เช่น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย บริษัท โทเทิ่ล แอ็ดเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนโฆษณา สำนักงานจัดหางานบริษัท ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ห้องสมุด ศูนย์รวมข่าว บริการทางการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ บริการเพื่อสุขภาพ เช่น คลินิก โรงพยาบาล สถานบริการกายภาพบำบัด สถานบริการลดน้ำหนัก บริการประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุประกันอัคคีภัย ประกันการเดินทาง

1.3 แหล่งที่มาของรายได้ (Income source)

1.3.1 จากภาษีอากรของประชาชน

1.3.2 จากการบริจาค

1.3.3 จากการขายบริการ

1.3.4 จากการขายบริการรวมกับการบริจาค

2. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ (Buyer ralated bases)

2.1 ประเภทของตลาด (Market type)

2.1.1 ตลาดอุปโภคบริโภค ผู้บริโภคจะซื้อบริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือใน ครัวเรือน เช่น บริการส่วนตัว (ตัดผม, ตัดเสื้อ) บริการบันเทิง บริการขนส่ง บริการประกันภัย บริการกฎหมาย

2.1.2 ตลาดอุตสาหกรรม ผู้ซื้อจะซื้อบริการไปเพื่อผลิตสินค้า เช่น บริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2.1.3 ตลาดรัฐบาลเป็นรูปแบบการจัดให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษาของรัฐ

2.2 พฤติกรรมการซื้อ (Way in which service bought)

2.2.1 ซื้อตามความสะดวก (Convenience service) เช่น บริการการเดินทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.2.2 ซื้อโดยเลือกซื้อ (Shopping service) เช่น บริการท่องเที่ยวของบริษัททท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.2.3 ซื้อโดยเจาะจงซื้อ (Specialty service) เช่น บริการตรวจรักษาด้านสุขภาพของโรงพยาบาล

2.2.4 ซื้อโดยไม่คาดคิดมาก่อน (Unsought service) เช่น บริการปะยางรถยนต์ บริการฉุกเฉินของโรงพยาบาล

2.3 แรงจูงใจ (Motives)

2.3.1 ด้านเหตุผล บริการส่วนใหญ่ผู้ซื้อจะตัดสินใจซื้อโดยใช้เหตุผล เนื่องจากบริการเป็นสิ่งไม่มีตัวตน ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ บริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับพนักงานบริการ

2.3.2 ด้านอารมณ์ จะมีในบริการบางประเภท เช่น บริการส่วนตัว บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง การซื้อบริการอาจทำเพื่อชื่อเสียงหรือฐานะ เช่น การซื้อตั๋วเดินทางชั้นหนึ่ง การซื้อตั๋วเข้าชมแฟชั่นโชว์

3. จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับบริการ (Service related bases)

3.1 รูปแบบของบริการ (Service form)

3.1.1 มีรูปแบบที่แน่นอน (Uniform service) เช่น บริการรถโดยสารประจำทางจะส่งผู้โดยสารตามป้ายที่ระบุแน่นอน

3.1.2 รูปแบบตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Bespoke service) เช่น บริการรถแท็กซี่จะส่งผู้โดยสารตามจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารต้องการ

3.2 ให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือแรงคนเป็นหลัก (Human or machine based)

3.2.1 บริการโดยใช้เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้จะเป็นแบบอัตโนมัติ เช่น บริการล้างรถอัตโนมัติหรือควบคุมการทำงานโดยใช้บุคคลช่วยก็ได้ เช่น บริการเดินทางโดยสายการบิน

3.2.2 บริการโดยใช้แรงคน พนักงานบริการจะเป็นแรงงานที่อาจต้องอาศัยความชำนาญ เช่น บริการซ่อมประปา ซ่อมรถยนต์ หรือไม่ต้องใช้ความชำนาญ เช่น บริการตัดหญ้า บริการทำความสะอาด

3.3 ระดับการติดต่อ (High or low contact)

3.3.1 การติดต่อระดับสูง หมายถึง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ด้วยกัน เมื่อเปรียบกับเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการรับบริการ

3.3.2 การติดต่อระดับต่ำ เช่น บริการซ่อมรถ ช่างซ่อมจะพบกับลูกค้าเพื่อทราบอาการของรถเท่านั้น

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ สนับสนุนหรือส่งเสริมกันโดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมองข้ามสิ่งใดสิ่งใดสิ่งหนึ่งมิได้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพที่ดีอยู่เสมอ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องต้องมีการแก้ไขอย่างทันท่วงทีหากไม่ได้รับการแก้ไขอาจส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรหรืออาจส่งผลระยะยาวทำให้องค์การนั้นเกิดความล้มเหลวได้

2.2.4 องค์ประกอบของการให้บริการ

กรีฑา คงพยัก (2562, หน้า 17) การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ(Service Product)ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

1. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในรูปแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับพนักงานประชาสัมพันธ์

2) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

3) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

4) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

3. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน

4. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่ป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Sevice offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

5. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

5.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

5.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผังการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ ไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

Katz and Brenda (1973 , p. 19) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่วงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

3. การวางตนเป็นกลาง (Attentive neutrality) หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่า มีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่ กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึงหรือทำหน้าไม่พอใจหรือรำคาญ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12 – 15) กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ดังนี้ การบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น อาจมีวิธีการพูดหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันหรือแม้กระทั่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อให้บริการต่างเวลาและวาระกันอาจมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าแล้วจะเห็นได้ว่า เราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการได้ ไม่ว่าเราจะซื้อสินค้านั้น ๆ จากสถานที่ใดหรือในเวลาใดก็ตาม

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) กล่าวคือ ในการให้บริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า”ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักการบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพดีอีกทั้งการที่จะบอกว่าการให้บริการของสถานที่ที่เราไปใช้บริการนั้นดีอย่างไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานของสถานที่ไปใช้บริการนั้นไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับด้วยคำพูดที่สุภาพ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการได้ด้วยความรวดเร็วอีกด้วย ถึงแม้ว่าองค์ประกอบทางกายภาพจะไม่ดี แต่ถ้าหากการให้บริการอื่น ๆ ดี

ก็จะทำให้ความรู้สึกของผู้รับบริการดีขึ้นช่วยเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่นั้นอีกด้วย

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากการที่กระบวนการบริการต้องมีผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยนั้น ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะควบคุมการบริการให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ผู้รับบริการใช้บริการ ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจได้ทันที นอกจากนี้ผู้รับบริการและบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ด้วยในเวลาและสถานที่ของการบริการก็มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป คือ การพิจารณาคุณภาพการบริการ จะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical quality) เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารและสถานที่

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Corporate quality) เช่น บุคลากรและภาพพจน์ของหน่วยงาน

3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive quality) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะนั้น เป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเสื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว และให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี

2.2.5 คุณภาพของการให้บริการ

พาราสุรามาน ไซแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) (1985, P. 79-81) ได้ ศึ ก ษ า "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆกันโดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น 10 มิติ ได้แก่ 5

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)

2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

1) ความสามารถในการให้บริการ

2) ความสามารถในการสื่อสาร

3) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท สักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

3) การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

10. สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

1) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

2) ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ

3) การแต่งกายของพนักงาน

4) สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการแต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง 10 มิตินั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดี

2.2.6 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Senvice) ให้มีคุณภาพที่ดีนั้นต้องมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัว จึงมาแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำไปยึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการนั้น ดังนี้

S = Smiling & sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความต้องการจากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติของผู้มารับบริการ

v = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจไม่ใช่ทำงานอย่าง

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพอ่อนน้อมอ่อนโยนมีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้ได้รับบริการคาดหวังเอาไว้ **จินตนา บุญบงการ** (2539, หน้า 7-8)

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจแรกและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วประชาชนผู้ใช้บริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอและลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้ง่ายต่อการเข้าใจ

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาค่าธรรมเนียมควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับของการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการได้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 – 10) กล่าวว่า บริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ สิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา และอาจนิยามบริการให้แตกต่างจากสินค้าในเชิงการใช้หรือการบริโภคได้ดังนี้ สินค้า คือ วัตถุธาตุอันสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่ายหรือใช้สอยในภายหลังนั้นได้ ส่วนคำว่าบริการ นิยามได้ว่า บริการ คือสิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริกร) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540, หน้า 75-78) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลในอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการให้บริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงเลยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจจะใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือการให้ทุกหน่วยงานมีหน้าที่ในการให้บริการร่วมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดเพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวทำให้ผู้มาขอรับบริการใช้เวลาน้อยเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์อย่างพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาและการให้ประชาสัมพันธ์มีการแจ้งผู้มาขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการเป็นสำคัญเพราะเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานท่าทีทัศนคติและความรู้สึกของพนักต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อถ้าหากจุดนี้ลัมเหลวก็เป็นที่ยากที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่จะได้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการจะต้องมีศิลปะในการพูดรวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อมการใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกันทำให้เกิดความขัดแย้งความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลทำให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพไม่เคยความประทับใจ

3. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อนเราพบหน้ากันใช่ว่าจะรู้ถึงอารมณ์ได้ตลอดเวลา มักจะมารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุผลนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรับรู้รู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ ไม่ปล่อยแสดงออกมาทางสีหน้าทำทาง ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากนี้ให้ไกล

4. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการจิตใจนั้น เป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้นหากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็จะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้นแต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่จึงทำให้บริการนั้นไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรจึงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้ที่รับบริการแต่อย่างใด

5. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิตนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าที เช่นนี้ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

6. บุคลิกภาพดี ได้แก่ การแต่งตัวเสื้อผ้าเครื่องประดับควรเหมาะสมกับกาลเทศะตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้ถูกต้องเหมาะสมก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่พักใจ

การให้บริการที่ดีที่ประทับใจประชาชนที่ใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้ดีจะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

1. สะดวกรวดเร็วผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

2. ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อนมีแบบพิมพ์ในการกรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

3. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

4. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

5. สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อมการให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

6. ให้บริการด้วยความเสมอภาค

7. ไม่เรียกร้องสิ่งใดใดจากประชาชน

8. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด

9. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

10. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจของประชาชนในการบริการนั้นคือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ รับใช้ ช่วยเหลือ เกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งทางด้านการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้นำแนวทางการให้บริการ และการทำความเข้าใจในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การพึงพอใจ และศรัทธาต่อการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด คุ้มค่า

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิต

2.3.1 ด้านทาน

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549, หน้า 70 - 75) ได้กล่าวถึง ทาน หมายถึงการให้ (โอบอ้อม อารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการ ให้ทานจะช่วยให้ผูกคนอื่นไว้ได้ นักบริหารอาจให้ทานได้ 3 วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกันการให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมาและมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่งมีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร 500 คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู 1 คนนับว่ามากเกินไป อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2544, หน้า 71) ได้กล่าวถึง ทาน คือ การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทายี ลภเต มนาปัง” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจการให้ทานอาจให้ได้ 2 วิธีด้วยกันคือ อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ

สุทธิพงศ์ ปานเพ็ชร์ (2550, หน้า 4) ได้กล่าวถึง ทาน หมายถึง ทาน เป็นการให้สิ่งของแก่คนที่ควรให้ หมายความว่า คนเราเกิดมามีชีวิตอยู่ได้ก็เพราะอาศัยการให้ จะเห็นได้ชัดก็คือ บิดา มารดาให้ปัจจัยดำรงชีพทุกอย่างแก่บุตรธิดา ครู อาจารย์ ให้วิชาความรู้แก่ลูกศิษย์ ซึ่งการให้ของมีอยู่ 2 อย่าง คือ อามิสทานให้วัตถุสิ่งของกับธรรมทานให้ธรรมหรือวิชาความรู้แก่ผู้อื่น ซึ่งการแบ่งปันวัตถุเพื่อเป็นปัจจัยร่วมกัน

ปรีชา นันตาภิวัฒน์น.อ. (พิเศษ) (2544, หน้า 143) ได้กล่าวถึง ทาน หมายถึง การให้เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน

กรมการศาสนา (2539, หน้า 2 - 12) ให้ความหมายของคำว่า ทาน หมายถึง การให้วัตถุสิ่งของของตนเองแก่ผู้อื่น การเสียสละ ความเป็นคนใจกว้างรู้จักเสียสละเผื่อแผ่ เห็นใจ คนอื่น ถ้ามองในแง่การปฏิบัติต่อกัน ท่านมุ่งถึงการเฉลี่ยเจือจางต่อเพื่อนบ้าน เพื่อนมนุษย์ และสิ่งมีชีวิตทั่ว ๆ ไปเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข การเฉลี่ยแบ่งปันกันนี้ อาจจะเป็นการแบ่งวัตถุที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค หรือการเฉลี่ยแรงงานช่วยเหลือ เช่น การวานกัน การลงแขกเกี่ยวข้าว เพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็ว และรวมถึงการที่บุคคลมีน้ำใจห่วงใยกัน โดยให้กำลังใจเมื่อยามเจ็บป่วย หรืออยู่ในสภาพลำบากตลอดจน การให้สติเมื่อผู้อื่นกำลังดำเนินชีวิตที่ผิด

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 43) ให้ความหมายของคำว่า ทาน หมายถึง การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอกจะช่วยเหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ใน ตัวคน (Tacit Knowledge) แล้วการแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก (2544, หน้า 21) อธิบายถึงทานไว้ในหนังสือเรียนสังคมศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ เรื่อง พระพุทธศาสนา พอสรุปได้ดังนี้ “ทาน คือ การให้การเสียสละ หรือปันสิ่งของต่าง ๆ ของตนเพื่อเป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้แต่ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้ช่วยให้เราเป็นคนไม่ละโมบ ไม่เห็นแก่ตัว

สรุปได้ว่า ทาน หมายถึง การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละแบ่งปัน การช่วยเหลือคนอื่น ด้วยการให้สิ่งของ เงินทอง การให้ความรู้หรือการแนะนำสั่งสอนด้วยความโอบอ้อมอารีด้วยความเมตตา

2.3.2 ด้านปิยวาจา

กรมการศาสนา (2539, หน้า 13 - 20) ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา หมายถึง วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคีให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยกย่อง องค์ประกอบของปิยวาจา มีดังนี้

1. เป็นคำจริง คำสัตย์ ไม่ใช่คำที่ปั้นขึ้นโกหกหลอกลวง

2. เป็นคำอ่อนหวาน คือ ไพเราะ ทำให้ผู้ฟังเพลิดเพลิน สบายใจ ฟังง่าย ไม่รู้เบื่อ

3. เป็นคำพูดมีประโยชน์ คือ กล่าวแต่สิ่งที่มีสารประโยชน์ นำไปปฏิบัติให้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

4. เป็นคำพูดที่ประกอบด้วยเมตตา คือ พูดด้วยความหวังดีต่อกัน ปรารถนาความสุขความเจริญต่อกันและกัน ไม่มีจิตมุ่งร้ายใด ๆ พูดกันด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่พูดด้วยโทสะ

5. เป็นคำกล่าวถูกกาลเทศะ คือ กล่าวเหมาะสมกับเวลาและสถานที่

พระธรรมโกศาจารย์(ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549, หน้า 70 - 75) ได้กล่าวถึงปิยวาจาหมายถึง การพูดถ้อยคำ ไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่นเชือกหรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น เหลือหลาย
หยาบบ่มีเกลอราย เกลื่อนใกล้
ดุจดวงศศิฉาย ดาวดาษ ประดับนา
สุริยส่องดาราไร้ เมื่อร้อนแรงแสง

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2544, หน้า 11) ได้กล่าวถึง ปิยวาจา ว่าถ้อยคำที่สุภาพไพเราะ อ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐาน ชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคีปรองดองเห็นอกเห็นใจเกื้อกูลกัน

บรรเทิง พาพิจิตร (2548, หน้า 35 - 36) ได้กล่าวถึง ปิยวาจา หมายถึง วาจาเป็นที่รักมีวาจาดูดดื่มน้ำใจวาจาซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักนับถือแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม

อุดม เชยกีวงค์ และกนิษฐาน แป้นสุวรรณ (2548, หน้า 115) ได้กล่าวถึง ปิยวาจา คือพูดจากันอย่างไพเราะอ่อนหวาน ด้วยความปรารถนาดีทำให้เกิดการรักใคร่สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ไสว มาลาทอง (2542, หน้า 63 - 65) ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้นจะต้องพูดโดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เว้นจากการพูดเท็จ
2. เว้นจากการพูดส่อเสียด
3. เว้นจากการพูดคำหยาบ
4. เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

วิทย์วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก (2544, หน้า 21) อธิบายถึง ปิยวาจาไว้ในหนังสือเรียนสังคมศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เรื่อง พระพุทธศาสนา พอสรุปได้ดังนี้ ปิยวาจาคือการพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ วิธีการพูดให้เป็นปิยวาจานั้นต้องพูดโดย ยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เว้นจากการพูดเท็จ คือ พูดแต่คำสัตย์ ไม่พูดจาโกหกหลอกลวงผู้อื่น เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง ได้เห็นได้ฟังอย่าไรก็พูดไปอย่างนั้น ไม่พูดเสริมความจากเรื่องเล็กกลายเป็นเรื่องใหญ่

2. เว้นจากการพูดส่อเสียด คือ ไม่พูดจายุยงให้เขาแตกร้าว โดยเอาความทางนี้ไปบอกทางโน้นหรือเอาความทางโน้นมาบอกทางนี้ เมื่อได้ยินได้ฟังเรื่องราวที่เป็นชนวนก่อให้เกิดการแตกความสามัคคีก็หาทางระงับเสีย

3. เว้นจากการพูดคำหยาบ คือ พูดด้วยถ้อยไพเราะคำอ่อนหวาน สุภาพ ไม่เอะอะโวยวาย ไม่พูดเรื่องหยาบคาย เมื่อฟังแล้วมีความสบายใจ

4. เว้นจากากรพูดเพ้อเจ้อ คือ ไม่พูดในสิ่งที่เหลวไหลไร้สาระ หรือพูดกำกวมวกไปวนมาจนจับใจความไม่ได้ แต่ควรพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีสาระมีเหตุผล

สรุปได้ว่า ปิยวาจา คือ การเจรจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดพูดให้ละเว้นความชั่ว ทำให้การงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงาน

2.3.3 ด้านอัตถจริยา

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2544, หน้า 11) ได้กล่าวถึง อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

พระธรรมโกศาจารย์(ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549, หน้า 70 - 75) ได้กล่าวถึง อัตถจริยาหมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอัตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้ วิจารณ์
เห็นท่านทำการงาน ช่วยพร้อง
แม้มีกิจโดยสาร นาเวศ พายค่อย
ช่วยค้าจ้วง จรดให้จนถึง

บันเทิง พาวิจิตร (2548, หน้า 35 - 36) ได้กล่าวถึง อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ขวนขวายช่วยเหลือ กิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 45) ให้ความหมายของคำว่า อัตถจริยา หมายถึง การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพราะเมื่อเพื่อนร่วมงาน ขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดย ไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเขาไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์การเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ แก่ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขความสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกาย ในการช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยแรงกาย บำเพ็ญสาธารณประโยชน์

2.3.4 ด้านสมานัตตตา

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2544, หน้า 11) ได้กล่าวถึง สมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุข ทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้แก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระธรรมโกศาจารย์(ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549, หน้า 70 - 75) ได้กล่าวถึง สมานัตตตา คือ การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมเสพ” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนนักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้นไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตตา ก็คือคนที่เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว แหนงหนี
หาง่ายหลายหมื่นปี มากได้
เพื่อนตาย ถ่ายแทนชี วาวาตม์
หายาก ฝากผีไข้ ยากแท้จักหา

คูณ โทขันธ์ (2537, หน้า 25 - 28) ได้กล่าวถึง สะ มาจากคำว่า สมานัตตตา แปลว่า มีตนเสมอต้นเสมอปลาย คือ รู้จักวางตนเหมาะสมกับฐานะที่ควรจะเป็นหรือที่ตนเป็น

บรรเทิง พาพิจิตร (2548, หน้า 35 - 36) ได้กล่าวถึง สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทุกชั้นวางตนให้เหมาะแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ถูกทาง

อุดม เชยกีวงค์ และกนิษฐาน แป้นสุวรรณ (2548, หน้า 115) ได้กล่าวถึง สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ทำให้เกิดชนชั้นขึ้น

สรุปได้ว่า สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวให้เหมาะสมกับสถานที่ไม่ทำตัวอยู่เหนือกฎระเบียบ ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่ายดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่วและปฏิบัติกับคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

2.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน้าที่หลักในการดำเนินการตามกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่

ได้รับมอบหมาย ซึ่งสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 11 สาขาและ 1 ส่วนแยก ได้แก่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง สาขาสิชล สาขาปากพนัง สาขาหัวไทร สาขาชะอวด สาขาฉวาง สาขาเชียรใหญ่ สาขาลานสกา สาขาร่อนพิบูลย์ สาขาท่าศาลา สาขาลานสกา และส่วนแยกพรหมคีรี

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีพื้นที่รับผิดชอบใน 4 อำเภอด้วยกัน ได้แก่ อำเภอช้างกลาง อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน ซึ่งมีเอกสารสิทธิในความรับผิดชอบประกอบด้วย 1) โฉนด 63,218 แปลง 2) น.ส.3 ก. จำนวน 21,181 แปลง 3) น.ส.3 จำนวน 7,927 แปลง 4)สค.1 จำนวน 1,700 แปลง (บ.ท.ด. 2,2564,น 36) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีภารกิจหลังที่เกี่ยวข้องกับการการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอบเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอกรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ โดยมีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 30 คน (บ.ท.ด. 2 ,2565,น 20) จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง โดยเฉพาะการบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบงานที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้การบริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ การให้บริการประชาชนของประชาชนที่มาติดต่อซึ่งในปัจจุบัน เห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่ดีพอใช้ซึ่งผู้วิจัยต้องการนำหลักธรรมเข้ามาปรับใช้ เพื่อให้การบริการออกมามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้การบริการประชาชน

(วารสารกรมที่ดิน เล่ม 3 ปี 2565)

วิสัยทัศน์

"ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล"

นิยามของวิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน หมายถึง

1. การคุ้มครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. การบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชนมีความเป็นเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบาย และการปฏิบัติ

ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินเพื่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง

1. กรมที่ดินเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ

2. ระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงมาตรฐานการจัดการ

การบริการ ระดับสากล หมายถึง

1. ระบบการให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยมีความ ทันสมัยบริการออนไลน์ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล

2. บุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเท# มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

3. ระบบบริหารจัดการภายในได้มาตรฐานผ่านเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)

พันธกิจ

1. คุ้มครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชนมีความเป็นเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

3. เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกันสามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง

4. ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัยบริการออนไลน์ทั่วทั้งประเทศและเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระสุนทร ธมฺมธโร(บุญคง) (2560, 142 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง” ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชมวัดหนองสนมจังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัด หนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะเสมอ พูดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ ด้านอัตถจริยา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนในชุมชนเป็นจิตอาสา สามารถช่วยเหลือชุมชนอื่นๆ ได้ตลอดเวลาความอนุเคราะห์แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการแบ่งปันความรู้ให้แก่เยาวชนในชุมชน คอยช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาเดือดร้อน และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายประชาชนยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ปฏิบัติกับทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

ลิษา สมัครพันธ์ (2562, 159 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า 1) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) การบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร สถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุกับการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบคือ Y = .75 + .83**X และสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ Z_y= .86**Z_x จากผลการวิจัยที่พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมากและส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้มีการนำหลักธรรมมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารควบคู่กันไปกับการบริหารงานในสถานศึกษาในทุกด้าน ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานภายในสถานศึกษานั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจฺจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิรายุ จันทร และอดิศักดิ์ พรมลี (2560, หน้า 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 347 คน เป็นหญิงร้อยละ 58.50 รองลงมาคือเป็นชายร้อยละ 41.50 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 48.70 รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.06 อายุ 21-40 ปี ร้อยละ 6.92 และอายุ 15-20 ปี ร้อยละ 4.32 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 46.97 รองลงมาคือ ประถมศึกษา ร้อยละ 36.89 อนุปริญญาร้อยละ 13.26 และอุดมศึกษาร้อยละ 2.88

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านทาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนบ้านศิลาดังนี้ 1) ควรให้ทานเป็นประจำเมื่อมีโอกาสทานเป็นประจำทุกวัน ช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขายากลำบากควรลดการเห็นแก้ตัวการตระหนี่ในการบริจาคทานร้อยละ 9.79 2) ควรพูดจาไพเราะพูดจารู้จักกาลรู้จักเวลาอยู่กับผู้ใหญ่พูดจาสุภาพเรียบร้อยกับคนอื่นเสมอควรให้คำแนะนำ คำปรึกษาและคนในชุมชนอย่างสุภาพร้อยละ 8.93 3) ควรช่วยเหลือกิจกรรมของสังคมอย่างสม่ำเสมอให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่เพื่อนบ้าน ร้อยละ 5.47 4) เวลาเข้าร่วมประชุมควรแสดงความคิดเห็นอย่างประชาธิปไตยให้มากขึ้นควรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนให้มากยิ่งขึ้นร้อยละ 7.49

กรีฑา คงพยัคฆ์ (2562, 89-100 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า

1. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน (การเสียสละ) ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) และด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เสนอแนะ มากที่สุด คือ ด้านอัตถจริยา การช่วยเหลือกัน ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบลจันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

พระวิศรุต จิตโสภโณ (อนุวงษา) (2561, 89 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาพระภิกษุสงฆ์มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน มีดังนี้ 1) ด้านทาน อยู่ในระดับมาก 2) ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก 4) ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พระภิกษุสงฆ์มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน พระภิกษุสงฆ์ที่มีอายุและระดับการศึกษาทางธรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ยกเว้นพระภิกษุสงฆ์ที่มีพรรษาและระยะเวลาที่จำพรรษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านที่ 2 ปิยวาจา และด้านที่ 3 อัตถจริยา แตกต่างกัน พระภิกษุสงฆ์ที่มีระดับการศึกษาทางโลกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านที่ 2 ปิยวาจา และด้านที่ 4 สมานัตตตา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางที่ได้จากการสัมภาษณ์พระสังฆาธิการ เห็นว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ที่สอดคล้องกับกิจกรรมคณะสงฆ์ 4 ด้าน ด้านทาน พระสังฆาธิการเน้นการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในด้านการพัฒนา ด้านปิยวาจา เน้นการพูดเพื่อทำความเข้าใจระหว่างประชาชนในด้านการพัฒนาชุมชน ด้านอัตถจริยา เน้นการพัฒนาด้านสาธารณะ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและการพัฒนาทางจิตวิญญาณ และด้านสมานัตตตา เน้นการวางตัวเป็นกลางในการแก้ปัญหาหรือแนวทางที่จะทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนา

ขวัญใจ เสือใหญ่ (2559, 151 หน้า) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัย พบว่า

1) ผู้ปกครองมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านปิยวาจา ควรจัดสัมมนาอบรมบุคลากรในความรู้เทคนิคด้านการสอน เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความสามารถและกล้าพูดในที่ประชุม ด้านสมานัตตตา คือ ผู้บริหารต้องบริหารงานบุคคลทุกระดับอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านทาน ควรมีการติดตามบุคลากรแต่ละหน่วยงานว่ามีการขาดตกบกพร่องอย่างไร

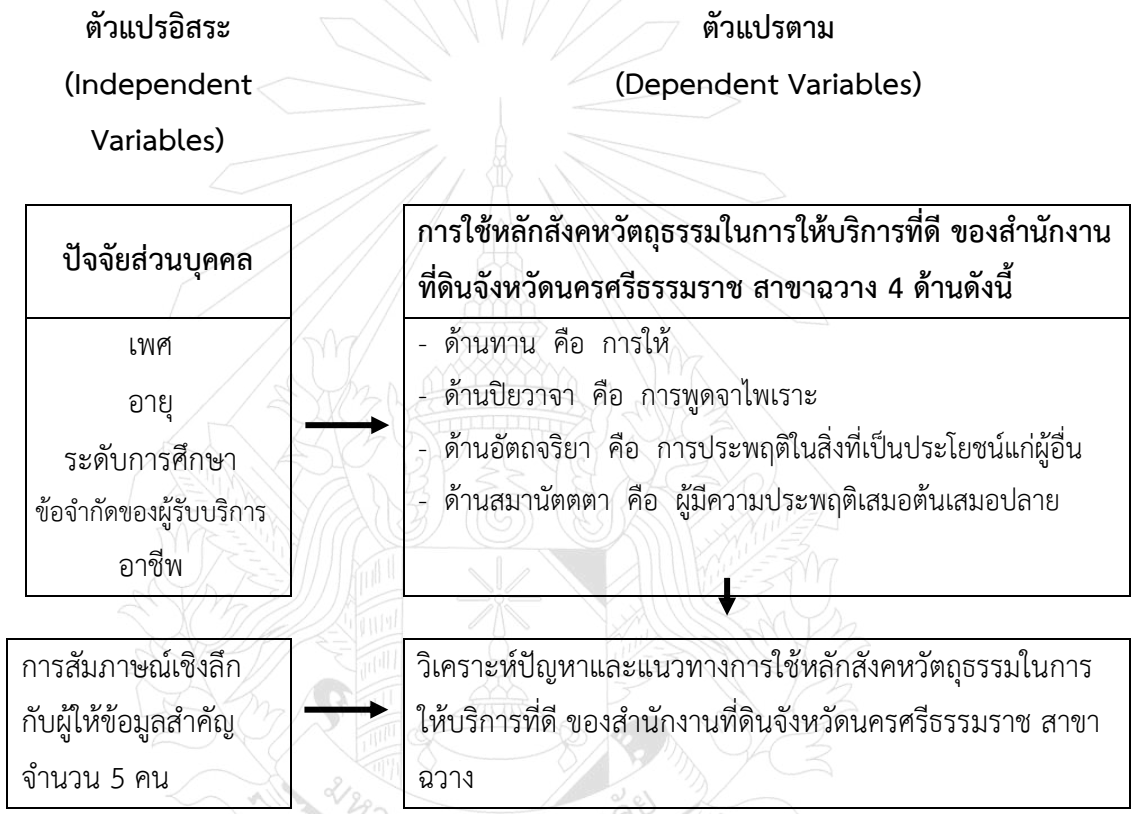
ปริญญา จันทร์ทอง (2564, หน้า 59-62) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของผู้ต้องขังในเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราชพบวา 1. ผู้ต้องขังมีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยมากสุด รองลงมาได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะฐานความผิด และแดนควบคุม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ด้านทาน มากที่สุด ได้แก่ ผู้ต้องขังมีพฤติกรรมเห็นแก่ตัว ขาดการแบ่งปัน ขาดการเสียสละ และ ขาดรายได้ทางการเงินในการใช้สอย รองลงมา ด้านปิยวาจา ได้แก่ ผู้ต้องขังใช้วาจาไม่สุภาพ หยาบคาย เสียดสี ผู้ต้องขังอยู่ในสังคมต่างวัฒนธรรม ต่างภาษากัน ส่วนด้านสมานัตตตา ได้แก่ พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ต้องขังที่ไม่รู้จักหน้าที่ ไม่ชอบอยู่ในกฎระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การจัดโครงการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาอุปนิสัย โดยเจ้าหน้าที่หรือเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มพูนคุณธรรมจริยธรรม สอดแทรกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดความคิดช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นเรื่องการสงเคราะห์ผู้อื่นให้เพิ่มขึ้น สร้างความรู้สึกที่ดีต่อปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันในเรือนจำ

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกการสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การใช้หลัก สังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในพระไตรปิฎก มาเป็นกรอบแนวคิดของการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ไว้ดังนี้

3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.2.1 การออกแบบการวิจัย

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7 สรุป

3.1 วิธีและขั้นตอนในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยกำหนดวิธีและขั้นตอนในการวิจัย ไว้ดังนี้

3.1.1 ศึกษา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 กำหนดกรอบแนวคิด ปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.1.3 กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.4 สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

3.1.5 นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.1.6 ส่งเอกสารเพื่อขอหนังสือรับรองจริยธรรมในคน

3.1.7 ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย (Try out)

3.1.8 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1.9 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล

3.1.10 สรุปและรายงานผลการศึกษาวิจัย

3.2 ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยกำหนดระเบียบการวิจัย ไว้ดังนี้

3.2.1 การออกแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยเชิงปริมาณใช้วิธีออกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางจำนวน 614 คน โดยสอบถามข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลและการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จากกลุ่มตัวอย่าง 234 คน โดยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวม จำนวน 5 คน

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม คือ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีดังนี้ ด้านทาน คือ การให้ การเสียสละหรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น และด้านสมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ไว้ดังนี้

3.3.1 แบบเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 614 คน (ข้อมูลผู้ใช้บริการในเดือนกันยายน 2565) (บ.ท.ด. 2 เดือนกันยายน 2565)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเคร็ซซี่และมอร์แกน (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน

3.3.2 แบบเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก กับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

ชื่อ	ตำแหน่ง	ที่อยู่
1) นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง	สนง.ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
2) นายภาณุ จันเกิด	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน	สนง.ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
3) นายนพดล บัวขวัญ	หัวหน้าฝ่ายรังวัด	สนง.ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
4) นางสาวพนัชกร เจริญยศ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	สนง.ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
5) นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	ผู้ใช้บริการ	อ.ช้างกลาง จ.นครศรีธรรมราช

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ คือ แบบสอบถามสำหรับการวิจัย เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง และข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดกรอบของแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.4.2 ออกแบบเครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบบสอบถามนั้น ประกอบด้วย ข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อดังนี้

- ด้านทาน จำนวน 5 ข้อ
- ด้านปิยวาจา จำนวน 5 ข้อ
- ด้านอัตถจริยา จำนวน 5 ข้อ
- ด้านสมานัตตตา จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ท ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับมาก
3 หมายถึง ระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับน้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตามบริบทของผู้ให้ข้อมูล

3.4.3 นำเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ได้พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 1

3.4.4 อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

3.4.5 ดำเนินการยื่นหนังสือเพื่อขอจริยธรรมในมนุษย์

3.4.6 นำเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย กับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตร
2. ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา อาจารย์ประจำหลักสูตร
3. นายวันสุกรี แวมามะ นายอำเภอช้างกลาง

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.7 นำผลคะแนนจากการทดลองเครื่องมือวิจัยที่ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.842

3.4.8 นำเครื่องมือวิจัยที่ดำเนินการปรับปรุงสมบูรณ์แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 234 คน ในเขตพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ดำเนินศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง และรวบรวมข้อมูล เพื่อสร้างเป็นกรอบคำถามของแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ให้ถูกต้อง และนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเชิงเนื้อหาและรับขอเสนอแนะนำมาปรับแก้ไขให้สมบูรณ์ที่สุด และผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เรียนผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบเครื่องมือทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับแก้ไขให้สมบูรณ์และจากนั้นขอคำรับรองจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมกุฎราชวิทยาลัย การเก็บรวบรวมข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 234 คน ในเขตพื้นที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

3.5.2 วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ กำหนดประเด็นคำถามเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากแบบสอบถามการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวมรวม วิเคราะห์สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์จากผู้รับการสัมภาษณ์จำนวน 5 ท่าน สำหรับการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จะดำเนินการตามประเภทข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 5ด้าน ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคะแนน เกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง แบ่งออกเป็น 4 คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา 5 ระดับ ได้แก่

คะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยด้วยเกณฑ์สัมบูรณ์ตามแนวทางของเบสต์(Best, 1981 หน้า 240) ซึ่งกำหนดไว้ว่า

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.6.2 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเรียงลำดับเป็นประเด็นสำคัญประกอบการพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ดังนี้

1.) หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยหาความสอดคล้องของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์ 2547หน้า 31.)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ส่งศรี ชมภูวงศ์ 2547หน้า 69)

$$a = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

a แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n แทน จำนวนข้อคำถาม
$\sum s_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3) ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{\sum f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

4) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์ 2547หน้า 70.)

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนประชากร

5) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์ 2547หน้า 74)

$$SD. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.7 สรุป

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยเชิงปริมาณใช้วิธีตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ทั้งหมด จำนวน 234 คน โดยสอบถามข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลและการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 234 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ด้าน ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ และคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยการหาค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายถึงระดับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบล หลักช้าง อำเภอ ช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 234 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบล หลักช้าง อำเภอ ช้างกลาง จังหวัด นครศรีธรรมราช

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบล หลักช้าง อำเภอ ช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

$\overline{X}$ หมายถึง คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 234 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	78	33.33
2. หญิง	156	66.67
รวม	**234**	**100**
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.28
2. 21-30 ปี	70	29.91
3. 31-40 ปี	11	4.70
4. 41-50 ปี	33	14.10
5. 51-60 ปี	76	32.48
6. 61 ปีขึ้นไป	41	17.52
รวม	**234**	**100**
การศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	136	58.12
2. ปริญญาตรี	82	35.04
3. ปริญญาโท	16	6.84
4. ปริญญาเอก	-	-
รวม	**234**	**100**
ข้อจำกัดของผู้รับบริการ		
1. ผู้พิการ	7	2.99
2. ผู้สูงอายุ	37	15.81
3. สตรีมีครรภ์	7	2.99
4. พระภิกษุ	2	0.85
5. อื่น ๆ	181	77.35
- ผู้รับบริการปกติ (178 คน) - เด็ก (3 คน)		
รวม	**234**	**100**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	3	1.28
1. รับราชการ	3	1.28
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	12.39
3. พนักงานบริษัทเอกชน	16	6.84
4. พนักงานสถาบันการเงิน	3	1.28
5. ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหา	71	30.34
6. ธุรกิจส่วนตัว	55	23.50
7. เกษตรกร	54	23.08
8. อื่น ๆ		
- นักศึกษา (49 คน)		
- ว่างงาน (5 คน)		
รวม	**234**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และรองลุงมาคือเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 32.48 รองลงมาคืออายุ 21 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.91 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.04 และปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84

ข้อจำกัดของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีข้อจำกัดของการรับบริการ (ผู้รับบริการปกติ,เด็ก) จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 77.35 รองลงมาคือ เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 เป็นเป็นผู้พิการ และหญิงมีครรภ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 และพระภิกษุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อาชีพอื่น ๆ (นักศึกษา,ว่างงาน) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 พนักงานสถาบันการเงิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบธุรกิจอสังหา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

4.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

การวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวม

(n = 234)

ข้อ	(ชื่อเรื่อง)	ระดับการใช้		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	ด้านทาน (การเสียสละ)	4.12	0.82	มาก
2.	ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)	4.36	0.64	มาก
3.	ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)	4.11	0.81	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)	4.27	0.68	มาก
	โดยรวม	**4.12**	**0.74**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12, S.D = 0.74) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.36, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านทาน (การเสียสละ)

(n = 234)

ข้อ	ด้านทาน (การเสียสละ)	ระดับการใช้		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	สำนักงานที่ดิน มีการให้บริการ การรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่สะดวก	4.18	0.74	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.20	0.85	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษากับประชาชนผ่านช่องทางระบบออนไลน์ได้หลายช่องทางมีจุดให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารและมุมเขียนหนังสือมอบอำนาจพอกับความ	4.21	0.71	มาก
4.	ต้องการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารอรับบริการเช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรอรับบริการ มุม	3.94	1.04	มาก
5.	หนังสือ/มุมค้นคว้า ห้องสุขา	4.06	0.75	มาก
	โดยรวม	**4.12**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านทาน (การเสียสละ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12, S.D = 0.82) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 3 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษากับประชาชนผ่านช่องทางระบบออนไลน์ได้หลายช่องทางมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน มีการให้บริการนอกเวลาราชการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.20, S.D = 0.85) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่ามีจุดให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารและมุมเขียนหนังสือมอบอำนาจพอกับความต้องการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.94, S.D = 1.04) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)

(n = 234)

ข้อ	ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)	ระดับการใช้		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดจาทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน	4.45	0.63	มาก
2.	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการในการรับบริการโดยใช้น้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนหวานเป็นมิตรระหว่าง	4.32	0.63	มาก
3.	ให้บริการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.28	0.78	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นกันเอง	4.21	0.60	มาก
5.	เจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพ	4.51	0.55	มากที่สุด
	โดยรวม	**4.36**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.36, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 5 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.51, S.D = 0.55)อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดจาทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานมากน้อยเพียงใดค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D = 0.63) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นกันเองมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.60) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

(n = 234)

ข้อ	ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)	ระดับการใช้		แปลผล
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่มีการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการเจ้าหน้าที่	4.14	0.83	มาก
2.	ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.03	0.70	มาก
3.	เจ้าหน้าที่จัดให้มีการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการรอคิว ที่สำนักงานที่ดิน	4.13	0.82	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงาน	4.16	0.71	มาก
5.	มีการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง	4.08	0.98	มาก
	โดยรวม	**4.11**	**0.81**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา **(การช่วยเหลือกัน)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.11, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงานมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.16, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.14, S.D = 0.83) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.03, S.D = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)

(n = 234)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)	ระดับการใช้		แปลผล
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	4.35	0.69	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีต่อภาระหน้าที่ของข้าราชการ	4.41	0.71	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงานอย่างเคร่งครัด	4.11	0.70	มาก
4.	เจ้าหน้าที่วางตนให้เหมาะสมในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชน	4.33	0.63	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานและส่วนรวมสม่ำเสมอ	4.14	0.67	มาก
	โดยรวม	**4.27**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา **(ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.27, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีต่อภาระหน้าที่ของข้าราชการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.41, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.35, S.D = 0.69) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 3 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงานอย่างเคร่งครัดเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.11, S.D = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ปัญหาทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี

1. ด้านทาน (การเสียสละ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับปัญหาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบวากลุมประชากรสวนใหญคิดวาปัญหาของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 3 ขอ ดังนี้

1.1 ความล้าช้าในการให้บริการในแต่ละเรื่องที่มารับบริการ ต้องใช้เวลาในการรอคอยนานและในบางรายการอาจต้องรอดำเนินการหลายวัน

1.2 เมื่อหมดเวลาราชการเจ้าหน้าที่จะดำเนินเรื่องต่อจนเสร็จแต่อาจเลยเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ไป ทำให้คุณภาพในการทำงานลดลงและอาจส่งผลต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการที่มาดำเนินการล่าช้าจนเป็นเหตุให้ต้องทำงานล่วงเลยเวลาราชการ

1.3 การจัดเตรียมเอกสารไม่ทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสารใดที่ใช้ในนิติกรรมดังกล่าวในบางครั้งต้องกลับไปเอา ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับปัญหาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบวากลุมประชากรสวนใหญคิดว่าปัญหาของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 2 ขอ ดังนี้

2.1 จุดบริการประชาสัมพันธ์ไม่มีเจ้าหน้าที่ค่อยให้คำปรึกษาตลอดเวลาต้องรอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการในส่วนอื่นเสร็จก่อนจึงจะมาตอบข้อซักถาม

2.2 ประชาชนมารับบริการจำนวนมาก ทำให้การติดต่อกับสำนักงานเป็นเรื่องยากและการจะสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ทำได้ลำบาก

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับปัญหาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบวากลุ่มประชากรสวนใหญคิดว่าปัญหาของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 3 ขอ ดังนี้

3.1 ผู้สูงอายุที่มารับบริการต้องรอการดำเนินการนาน บางรายมีโรคประจำตัวทำให้ลำบากในการดำเนินเรื่องนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน

3.2 การรับบริการต้องมาจองคิวยื่นเอกสารต้องมาตั้งแต่เช้าและอาจต้องรอถึงบ่ายถึงจะได้รับบริการตามคิว ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่าย

3.3 ในการตามเรื่องและเอกสารสำหรับการจดทะเบียนนิติกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ใน 1 วัน เมื่อมาติดต่อใหม่ก็ต้องจองคิวใหม่ทำให้ยากลำบาก

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับปัญหาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่ากลุมประชากรสวนใหญคิดว่าปัญหาของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 2 ขอ ดังนี้

4.1 ในการให้บริการตามช่องบริการเจ้าหน้าที่บางคนรู้จักกับผู้รับบริการก็จะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และดำเนินการนอกเวลาได้

4.2 มาติดต่อราชการต้องใช้เวลาที่สำนักงานที่ดินเป็นเวลานาน ในการหาเอกสาร เช่นการติดต่อคัดถ่าย ต้องรอคิวและหาเอกสารถ่ายสำเนารับรองนาน

แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี

1. ด้านทาน (การเสียสละ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับแนวทางในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญคิดว่าแนวทางของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 3 ขอ ดังนี้

1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ระบุข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน

1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

1.3 ควรเปิดช่องทางการให้บริการออนไลน์เพื่อลดเวลาการให้บริการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับแนวทางในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญคิดว่าแนวทางของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 2 ขอ ดังนี้

2.1 เปิดช่องทางการให้ข้อมูลและบริการออนไลน์ เพื่อให้ประชนชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.2 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับแนวทางในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญคิดว่าแนวทางของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 2 ขอ ดังนี้

3.1 จัดให้มีช่องบริการพิเศษ สำหรับบุคคลพิเศษเช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงมีครรภ์ และพระภิกษุ เป็นต้น

3.2 เปิดบริการผ่านระบบออนไลน์ในการจองคิวทำรายการผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลาในการรอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) ความคิดเห็นของกลุมประชากรเกี่ยวกับแนวทางในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญคิดว่าแนวทางของสำนักงานในด้านนี้ แบงเปน 2 ขอ ดังนี้

4.1 เปิดให้มีบริการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.2 ประชาสัมพันธ์ และเปิดให้บริการการทำนิติกรรมผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดเวลาการไปติดต่อสำนักงานที่ดิน เพื่อประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้สังคหวัตถุธรรมในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ประเด็นที่ 1 ท่านเห็นว่า ปัจจุบันการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีปัญหาในการให้บริการ เป็นอย่างไร ? ตามหลักสังคหวัตถุ 4

นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (เมื่อวันที่ 27 มกราม 2565) ให้สัมภาษณ์ว่า ประชาชนมาใช้บริการก็มีความคาดหวังในการดำเนินการทางนิติกรรมของตนเองแต่ประชาชนที่มารับบริการต้องใช้เวลานานในการมารอรับบริการในการรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจให้การดูแลและบริการได้ไม่ทั่วถึงเนื่องจากอาจติดคิวในการดำเนินการอยู่ที่เค้าเตอร์ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในบางครั้งอาจขาดตกบกพร่องไปเนื่องจากจำนวนของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ประกอบกับการทำงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติกรรมต้องใช้ความละเอียดรอบครอบ จึงต้องใช้เวลานานในการดำเนินการในบางรายอาจทำให้เกิดความไม่พอใจสำหรับผู้ใช้บริการที่มารอรับบริการ สืบเนื่องจากการให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ และอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จนในบ้างครั้งเกิดเป็นการพูดตอบคำถามด้วยน้ำเสียที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ และอาจนำไปสู่การปัญหาในภายหลังได้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีภาระหน้าที่จำนวนมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด และเมื่อมีผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการ ต้อง

จัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ทางสำนักงานที่ดินส่งเสริมการวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขช่วยเหลือเกื้อกูลกันแก้ปัญหา ช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรอยู่เย็นเป็นสุข

นายภาณุ จันเกิด ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าการทำงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติกรรมต้องใช้ความละเอียดรอบครอบ จึงต้องใช้เวลานานในการดำเนินการในบางรายอาจทำให้เกิดความไม่พอใจสำหรับผู้ใช้บริการที่มารอรับบริการ สืบเนื่องจากการให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้ ในบางครั้งบางกรณีหากมีผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวมาใช้บริการ จะทำให้เพิ่มขั้นตอนในการสอบสวน และอาจใช้เวลานานในผู้สูงอายุ เพราะในการสอบสวน แต่ละรายมีรายละเอียนที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจัดเตรียมเอกสารในการดำเนินการจำนวนมาก และหากผู้รับบริการเป็นคนสูงอายุ ในการตอบคำถามต่อเจ้าหน้าที่ การสืบความการให้ถ้อยคำ จะยิ่งใช้เวลานานมากขึ้นในการสื่อสารกัน ทำให้คิวที่รอต่อไปอาจไม่เข้าใจและนำมาสู่การร้องเรียนได้

นายนพดล บัวขวัญ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายรังวัด (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในแต่ละวันจะสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปเพราะเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันด้วยภาระงานที่มีปริมาณมากในแต่ละวันทำให้เจ้าหน้าที่อาจเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานทำให้การให้บริการกับผู้รับบริการอาจไม่ได้ดีเท่าที่ควรและด้วยสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่แต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมากน้อยไม่เท่ากันจึงอาจเป็นเหตุของปัญหาการบริการได้ เช่น ฝ่ายรังวัด ช่างต้องออกไปวัดที่ตามนัดที่ได้ลงตารางนัดไว้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในบางกรณีอาจมีระยะเวลาในการรอคิวการทำรังวัดในแต่ละครั้งถึง 60-90 วัน ทำให้ไม่สะดวกในการที่จะให้ประชาชนมาติดตามความคืบหน้าในการออกโฉนดยังสำนักงานเพราะในการทำงานไม่ได้นั่งทำงานแค่ในสำนักงานแต่เพียงส่วนเดียวเป็นต้น การดำเนินการวาดแผนที่ หรือออกโฉนดนั้นต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ และอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จนในบ้างครั้งเกิดเป็นการพูดตอบคำถามด้วยน้ำเสียที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ เพื่อให้องค์กรอยู่เย็นเป็นสุข

นางสาวพนัชกร เจริญยศ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ (เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ประชาชนที่มารับบริการต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เต็มใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ประชาชนที่มารับบริการบางกลุ่มมีข้อจำกัดในการรับบริการ ทำให้ไม่สะดวกและอาจเกินปัญหาต่อสุขภาพตามมา ไม่ทราบขั้นตอน และการกรอกข้อมูลในเอกสารที่มาติดต่อราชการทำให้ล่าช้า เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลใช้เวลารอคอยนาน การติดตามงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วทำได้ยากและใช้เวลาในการหาเอกสารนาน มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในการรับส่งเอกสารของฝ่ายอำนวยการเช่น การรับเอกสารจากงานบังคับคดีทำได้ล่าช้าเนื่องจากมีการทำงานที่หลายขั้นตอนและเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการทำเอกสาร อาจนำไปสู่ความเสียหายของทางราชการและประชาชนได้ จึงต้องตรวจสอบและดำเนินการอย่างรอบครอบ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ในบางครั้งมีผู้ไม่พอใจในการให้บริการทำให้ขอเข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินเพื่อติดตามความคืบหน้า ก็จะทำให้กระบวนการทำงานติดขัดล้าช้าไปอีก และหมั่นส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียนของสำนักงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขช่วยเหลือเกื้อกูลกันแก้ปัญหา ช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรอยู่เย็นเป็นสุข

นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ ผู้รับบริการ (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าในฐานะผู้รับบริการสำนักงานที่ดินมีเจ้าหน้าในการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีภาระหน้าที่หลายด้านทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้ และไม่สามารถดำเนินการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มีช่องทางพิเศษที่สะดวกต่อผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการ และจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน และในการมาติดต่อรับบริการต้องใช้เวลานานในการมารอรับบริการในการรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน เมื่อเตรียมเอกสารมาไม่ครบก็ต้องเสียเวลากลับไปเตรียมเพื่อดำเนินการใหม่ในภายหลังทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย เวลาในการปฏิบัติงานของสถานที่ราชการมีเวลาที่จัดเจนแน่นอนในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในวัน อาจต้องเสียเวลามาดำเนินการต่อในวันถัดไป ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก ทำให้รู้สึกเบื่อหนายในการมาใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน

สรุป ประชาชนที่มารับบริการต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เต็มใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ด้านการติดต่อประสานงานการให้บริการเจ้าหน้าที่ในบางครั้งเหนื่อยล้าจากการให้บริการทำให้อาจพูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะอ่อนหวาน และประกอบกับประชาชนที่มารับบริการบาง

กลุ่มมีข้อจำกัดในการรับบริการ ทำให้ไม่สะดวกและอาจเกินปัญหาต่อสุขภาพตามมา ไม่ทราบขั้นตอนและการกรอกข้อมูลในเอกสารที่มาติดต่อราชการทำให้ล่าช้า เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลใช้เวลารอคอยนาน การติดตามงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วทำได้ยากและใช้เวลาในการหาเอกสารนาน มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ประเด็นที่ 2 ท่านเห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง เป็นอย่างไร ตามหลักสังคหวัตถุ 4

นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (เมื่อวันที่ 27 มกราม 2565) ให้สัมภาษณ์ว่า สำนักงานควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้จักสละเวลาส่วนตัว อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนจองคิวผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนและได้มีการเตรียมการด้านเอกสารมาล่วงหน้า ตามหลักที่ว่า ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจ และมีการเปิดช่องทางออนไลน์ให้แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนได้หลายช่อยทาง รวมถึงการบริการตามหลัก Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่ เป็นผู้ให้บริการประชาชน โดยคำว่า Service Mind ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

“เซอร์วิซ (Service) หรือบริการ:

S (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามารับบริการจากเราฝึกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

R (rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

V (value) ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

I (impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอาน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

“มายด์ (Mind)” หรือจิตใจ:

M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิ ต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีความเห็นความตั้งใจจริงของเรา ลูกค้ารัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านาย ชื่นชม

ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคลองกับคำขวัญในการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ว่า ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ

นายภาณุ จันเกิด ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ควรส่งเสริมให้ลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนตามหลัก ตามหลักที่ว่า ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำ ซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำ สุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้น จึงสมควรที่ทุกคนต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั้นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ เพราะในการทำงานของฝ่ายทะเบียนมีภาระกิจส่วนใหญ่ในการให้บริการที่จะต้องพบปะประชาชนเป็นระยะเวลานานๆ ทำให้การพูดจา จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการประทับใจจึงมองว่าหลักธรรมนี้สำคัญและจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้ดีที่สุดหากนำมาปรับใช้ก็จะเกิดประโยชน์กับการให้บริการที่สูงขึ้น

นายนพดล บัวขวัญ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายรังวัด (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายรังวัดถือเป็นส่วนสำคัญในสำนักงานที่มีส่วนช่วยในการให้บริการประชาชนที่มีติดต่อขอรับบริการในแต่วัน ถือเป็นกระบวนสำคัญในการดำเนินงานในส่วนของการ ตรวจสอบ แก้ไข ในข้อพิพาทต่างๆในการออกเอกสารสิทธิ และที่ดินทำประโยชน์ให้ถูกต้อง ในส่วนของฝ่ายรังวัดเราได้ร่วมกันจัดกิจกรรมหรือโครงการจัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน ตามหลักที่ว่า อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย นอกจากนี้ในฝ่ายรังวัดยังต้องออกวัดที่ ขึ้นรูปและทำแผนที่เร่งด้วยให้กับองค์สาธารณะเพื่อให้ได้นำที่ดินไปใช้ได้อย่างถูกต้องลดข้อพิพาทและปัญหาในชุมชน ที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจซึ่งกันและกัน

นางสาวพนัชกร เจริญยศ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ (เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2566)ให้สัมภาษณ์ว่า ฝ่ายอำนวยการมีหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานที่ดิน มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานให้กับฝ่ายๆ ต่างในสำนักงานที่ดิน และได้ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน ตามหลักที่ว่า อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังเป็นส่วนในการรับคำแนะนำ และข้อติชมร่วมไปถึงการรับเรื่องร้องเรียน นำเรียนผู้บริหารและหาทางแก้ไขตรวจสอบข้อเท็จจริงในการให้บริการโดยได้มีการนำเอา หลักธรรมต่างๆ มาปรับใช้ในสำนักงานเช่น หลักสังคหวัตถุธรรม ด้านการให้บริการ ด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่ทุกคนทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยต่างก็ควรจะมีทาน คือ ให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยก็ให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย และเปิดช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะการให้บริการในหลายช่องทางเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ ผู้รับบริการ (เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2566) ให้สัมภาษณ์ว่าในฐานะผู้รับบริการมีความต้องการให้มีเจ้าหน้าจำนวนมากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีภาระหน้าที่เฉพาะเพื่อให้การติดตามงานติดตามได้สะดวกขึ้น และดำเนินการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีช่องทางพิเศษที่สะดวกต่อผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการ และจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน สำนักงานที่ดินควรมีส่งเสริม และการจัดโครงการอบรมการให้บริการโดยยึดหลักสังคหวัตถุธรรมาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพราะประชาชนต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เต็มใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอะภาคและเท่าเทียม สำนักงานที่ดินควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อราชการ การทำนิติกรรม รวมถึงมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลและเอกสารในการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน โดยเพิ่มการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลารอคอยในการติดต่อสำนักงานที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาเตรียมเอกสารก่อนบริการประชาชน ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการรับบริการของประชาชน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติติงานนอกเวลาราชการหรือดำเนินการในเรื่องที่ค้างจนแล้วเสร็จและสามารถติดตามงานได้จากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องของตนได้โดยตรงเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ

สรุป สำนักงานที่ดินควรมีส่งเสริม และการจัดโครงการอบรมการให้บริการโดยยึดหลักสังคหวัตถุธรรมาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการเพราะประชาชนต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้เต็มใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอะภาคและเท่าเทียม สำนักงานที่ดินควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อราชการ การทำนิติกรรม รวมถึงมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลและเอกสารในการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน โดยเพิ่มการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลารอคอยในการติดต่อสำนักงานที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีเวลาเตรียมเอกสารก่อนบริการประชาชน ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการรับบริการของประชาชน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติติงานนอกเวลาราชการหรือดำเนินการในเรื่องที่ค้างจนแล้วเสร็จและสามารถติดตามงานได้จากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องของตนได้โดยตรงเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ และเปิดช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะการให้บริการในหลายช่องทางเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านทาน (การเสียสละ)

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	- ประชาชนมาใช้บริการก็มีความคาดหวังในการดำเนินการทางนิติกรรมของตนเองแต่ประชาชนที่มารับบริการต้องใช้เวลานานในการมารอรับบริการในการรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจให้การดูแลและบริการได้ไม่ทั่วถึงเนื่องจากอาจติดคิวในการดำเนินการอยู่ที่เค้าเตอร์ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในบางครั้งอาจขาดตกบกพร่องไปเนื่องจากจำนวนของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ประกอบกับการทำงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติกรรมต้องใช้ความละเอียดรอบครอบ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ และอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จนในบ้างครั้งเกิดเป็นการพูดตอบคำถามด้วยน้ำเสียที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ และอาจนำไปสู่การปัญหาในภายหลังได้
2	นายภาณุ จันเกิด	- การทำงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติกรรมต้องใช้ความละเอียดรอบครอบ จึงต้องใช้เวลานานในการดำเนินการในบางรายอาจทำให้เกิดความไม่พอใจสำหรับผู้ใช้บริการที่มารอรับบริการ สืบเนื่องจากการให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
3	นายนพดล บัวขวัญ	- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในแต่ละวันจะสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปเพราะเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันด้วยภาระงานที่มีปริมาณมากในแต่ละวันทำให้เจ้าหน้าที่อาจเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานทำให้การให้บริการกับผู้รับบริการอาจไม่ได้ดีเท่าที่ควร และด้วยสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่แต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมากน้อยไม่เท่ากันจึงอาจเป็นเหตุของปัญหาการบริการได้ เช่น ฝ่ายรังวัด ช่างต้องออกไปวัดที่ตามนัดที่ได้ลงตารางนัดไว้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในบางกรณีอาจมีระยะเวลาในการรอคิวการทำรังวัดในแต่ละครั้งถึง 60-90 วัน ทำให้ไม่สะดวกในการที่จะให้ประชาชนมาติดตามความคืบหน้าในการออกโฉนด
4	นางสาวพนัชกร เจริญยศ	- ประชาชนที่มารับบริการบางกลุ่มมีข้อจำกัดในการรับบริการ ทำให้ไม่สะดวกและอาจเกินปัญหาต่อสุขภาพตามมา ไม่ทราบขั้นตอน และการกรอกข้อมูลในเอกสารที่มาติดต่อราชการทำให้ล่าช้า เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามข้อมูลใช้เวลารอคอยนาน การติดตามงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วทำได้ยากและใช้เวลาในการหาเอกสารนาน มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
5	นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	- สำนักงานที่ดินมีเจ้าหน้าในการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีภาระหน้าที่หลายด้านทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้ และไม่สามารถดำเนินการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มีช่องทางพิเศษที่สะดวกต่อผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการและจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	- การบริการตามหลัก Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่ เป็นผู้ให้บริการประชาชน โดยคำว่า Service Mind “เซอร์วิซ (Service) หรือบริการ: S (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามารับบริการจากเรา ฝึกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย R (rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ V (value) บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก I (impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะดูดีในภาพรวม C (courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อม E (endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการเพราะลูกค้ามีหลากหลาย “มายด์ (Mind)” หรือจิตใจ: M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย N (necessitate) เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
		D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ ทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่
2	นายภาณุ จันเกิด	- การเจรจาถ้อยคำ ซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำ สุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้น จึงสมควรที่ทุกคนต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั้นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ
3	นายนพดล บัวขวัญ	- ฝ่ายรังวัดถือเป็นส่วนสำคัญในสำนักงานที่มีส่วนช่วยในการให้บริการประชาชนที่มีติดต่อขอรับบริการในแต่วันหมั่นฝึกฝนจิตใจให้สดใสร่าเริงให้คำแนะนำอย่างสุภาพ ถือเป็นกระบวนสำคัญในการดำเนินงานในส่วนของการ ตรวจสอบ แก้ไข ในข้อพิพาทต่างๆในการออกเอกสารสิทธิ และที่ดินทำประโยชน์ให้ถูกต้อง
4	นางสาวพนัชกร เจริญยศ	- ด้านการให้บริการ ด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่ทุกคนทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยต่างก็ควรจะมีทาน คือ ให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยก็ให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ
5	นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	- การตอบข้อคำถามของเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีเนื่องจากภาระหน้าที่หลายด้านทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้ และไม่สามารถดำเนินการเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มีช่องทางพิเศษที่สะดวกต่อผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการในบางครั้งพูดจาไม่สุภาพ

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	- ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคลองกับคำขวัญในการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ว่า ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ
2	นายภาณุ จันเกิด	- สิ่งสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการประทับใจจึงมองสำคัญค่อยช่วยเหลือให้คำแนะนำและจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้ดีที่สุดหากนำมาปรับใช้ก็จะเกิดประโยชน์กับการให้บริการที่สูงขึ้น
3	นายนพดล บัวขวัญ	- ฝ่ายรังวัดเราได้ร่วมกันจัดกิจกรรมหรือโครงการจัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน ตามหลักที่ว่า อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย นอกจากนี้ในฝ่ายรังวัดยังต้องออกวัดที่ ขึ้นรูปและทำแผนที่เร่งด้วยให้กับองค์สาธารณะเพื่อให้ได้นำที่ดินไปใช้ได้อย่างถูกต้องลดข้อพิพาทและปัญหาในชุมชน ที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจซึ่งกันและกัน

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
4	นางสาวพนัชกร เจริญยศ	- การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังแรงกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังเป็นส่วนในการรับคำแนะนำ และข้อติชมร่วมไปถึงการรับเรื่องร้องเรียน นำเรียนผู้บริหารและหาทางแก้ไขตรวจสอบข้อเท็จจริงในการให้บริการโดยได้มีการนำเอา หลักธรรมต่างๆ มาปรับใช้ในสำนักงาน
5	นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดเพื่อช่วยดำเนินการให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ต้องหยุดลงและผู้รับบริการท่านอื่นไม่ต้องรอนาน

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)

ลำดับ	รายชื่อ	สรุปบทสัมภาษณ์
1	นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	- ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคลองกับคำขวัญในการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ว่า ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ
2	นายภาณุ จันเกิด	- การทำงานของฝ่ายทะเบียนมีภาระกิจส่วนใหญ่ในการให้บริการที่จะต้องพบปะประชาชนเป็นระยะเวลานานๆ การให้บริการอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการประทับใจ
3	นายนพดล บัวขวัญ	- กระบวนสำคัญในการดำเนินงานในส่วนของการ ตรวจสอบแก้ไข ในข้อพิพาทต่างๆในการออกเอกสารสิทธิ และที่ดินทำประโยชน์ให้ถูกต้อง ในส่วนของฝ่ายรังวัดเราได้ร่วมกันจัดกิจกรรมหรือโครงการจัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียม
4	นางสาวพนัชกร เจริญยศ	- ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎ และระเบียนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบข้อกำหนด
5	นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ พูดจาสุภาพ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจในหลักสังคหวัตถุ 4 และพึงตระหนักในหลักธรรมดังกว่าว และนำไปปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นราชการของประชาชน เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการร่วมงาน และประพฤติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเองและระหว่างองค์กรกับบุคลากรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความความสุข ความสามัคคี ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางและ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 234 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลเชิงคุณภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งสามารถสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวางนั้น พอสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 32.48 รองลงมาคืออายุ 21 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.91 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.04 และปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84

4. ข้อจำกัดของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีข้อจำกัดของการรับบริการ (ผู้รับบริการปกติ,เด็ก) จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 77.35 รองลงมาคือ เป็นผู้สูงอายุ

จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 เป็นเป็นผู้พิการ และหญิงมีครรภ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 และพระภิกษุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

5. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อาชีพอื่น ๆ (นักศึกษา ,ว่างงาน)จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 พนักงานสถาบันการเงิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบธุรกิจอสังหา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวมดังนี้

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12, S.D = 0.74) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.36, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านทาน (การเสียสละ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.12, S.D = 0.82) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 3 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษากับประชาชนผ่านช่องทางระบบออนไลน์ได้หลายช่องทางมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน มีการให้บริการนอกเวลาราชการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.20, S.D = 0.85) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่ามีจุดให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารและมุมเขียนหนังสือมอบอำนาจพอกับความต้องการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.94, S.D = 1.04) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.36, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 5 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.51, S.D = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดจา

ทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานมากน้อยเพียงใดค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D = 0.63) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นกันเองมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.60) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.81) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงานมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.16, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.14, S.D = 0.83) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.03, S.D = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง **ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีต่อภาระหน้าที่ของข้าราชการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.41, S.D = 0.71) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.35, S.D = 0.69) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ 3 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงานอย่างเคร่งครัดเพียงใด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง เป็นดังนี้

ปัญหาทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี

1. ด้านทาน (การเสียสละ)

1) ความล้าช้าในการให้บริการในแต่ละเรื่องที่มารับบริการ ต้องใช้เวลาในการรอคอยนานและในบางรายการอาจต้องรอดำเนินการหลายวัน

2) เมื่อหมดเวลาราชการเจ้าหน้าที่จะดำเนินเรื่องต่อจนเสร็จแต่อาจเลยเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ไป ทำให้คุณภาพในการทำงานลดลงและอาจส่งผลต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการที่มาดำเนินการล่าช้าจนเป็นเหตุให้ต้องทำงานล่วงเลยเวลาราชการ

3) การจัดเตรียมเอกสารไม่ทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสารใดที่ใช้ในนิติกรรมดังกล่าวในบางครั้งต้องกลับไปเอา ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)

1) จุดบริการประชาสัมพันธ์ไม่มีเจ้าหน้าที่ค่อยให้คำปรึกษาตลอดเวลาต้องรอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการในส่วนอื่นเสร็จก่อนจึงจะมาตอบข้อซักถาม

2) ประชาชนมารับบริการจำนวนมาก ทำให้การติดต่อกับสำนักงานเป็นเรื่องยากและการจะสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ทำได้ลำบาก

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

1) ผู้สูงอายุที่มารับบริการต้องรอการดำเนินการนาน บางรายมีโรคประจำตัวทำให้ลำบากในการดำเนินเรื่องนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน

2) การรับบริการต้องมาจองคิวยื่นเอกสารต้องมาตั้งแต่เช้าและอาจต้องรอถึงบ่ายถึงจะได้รับบริการตามคิว ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่าย

3) ในการตามเรื่องและเอกสารสำหรับการจดทะเบียนนิติกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในวันเดียว เมื่อมาติดต่อใหม่ก็ต้องจองคิวใหม่ทำให้ยากลำบาก

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)

1) ในการให้บริการตามช่องบริการเจ้าหน้าที่บางคนรู้จักกับผู้รับบริการก็จะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และดำเนินการนอกเวลาได้

2) มาติดต่อราชการต้องใช้เวลาที่สำนักงานที่ดินเป็นเวลานาน ในการหาเอกสาร เช่นการติดต่อคัดถ่าย ต้องรอคิวและหาเอกสารถ่ายสำเนารับรองนาน

แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี

1. ด้านทาน (การเสียสละ)

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ระบุข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน

2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

3. ควรเปิดช่องทางการให้บริการออนไลน์เพื่อลดเวลาการให้บริการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)

1. เปิดช่องทางการให้ข้อมูลและบริการออนไลน์ เพื่อให้ประชนชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

1. จัดให้มีช่องบริการพิเศษ สำหรับบุคคลพิเศษเช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงมีครรภ์และพระภิกษุ เป็นต้น

2. เปิดบริการผ่านระบบออนไลน์ในการจองคิวทำรายการผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลาในการรอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)

1. เปิดให้มีบริการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ประชาสัมพันธ์ และเปิดให้บริการการทำนิติกรรมผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดเวลาการไปติดต่อสำนักงานที่ดิน เพื่อประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย

สรุปผลเชิงคุณภาพ

1. ด้านทาน (การเสียสละ)

ประชาชนที่มารับบริการต้องใช้เวลานานในการมารอรับบริการในการรังวัดทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน เมื่อเตรียมเอกสารมาไม่ครบก็ต้องเสียเวลากลับไปเตรียมเพื่อดำเนินการใหม่ในภายหลังทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย เวลาในการปฏิบัติงานของสถานที่ราชการมีเวลาที่จัดเจนแน่นอนในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในวัน อาจต้องเสียเวลามาดำเนินการต่อในวันถัดไป ในส่วนของ สำนักงานควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้จักสละเวลาส่วนตัว อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนจองคิวผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนและได้มีการเตรียมการด้านเอกสารมาล่วงหน้า

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)

การให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ และอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชน จนในบ้างครั้งเกิดเป็นการพูดตอบคำถามด้วยน้ำเสียที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ และอาจนำไปสู่การปัญหาในภายหลังได้ ทางสำนักงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจ และมีการเปิดช่องทางออนไลน์ให้แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนได้หลายช่อยทาง รวมถึงการบริการตามหลัก Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีมีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ แต่ละคนมีภาระหน้าที่จำนวนมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด และเมื่อมีผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการ ต้องจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน การติดต่อสอบถามก็ทำได้ยากเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทำให้หาช่วงเวลาสอบถามข้อมูลได้ค่อนข้างยาก และประกอบกับหากต้องเข้าคิว สำนักงานควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุและคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในแต่ละวันจะสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปเพราะเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันด้วยภาระงานที่มีปริมาณมากในแต่ละวันทำให้เจ้าหน้าที่อาจเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานทำให้การให้บริการกับผู้รับบริการอาจไม่ได้ดีเท่าที่ควรและด้วยสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่แต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมากน้อยไม่เท่ากันจึงอาจเป็นเหตุของปัญหาการบริการได้ สำนักงานที่ดินควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ดังนี้

ผลการศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นได้มีการพูดจาทักทายและสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ระหว่างการให้บริการพูดสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กรีฑา คงพยัคฆ์** (2562,หน้า 89-100) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทาน (การเสียสละ) ด้านสมานัตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) และด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลจันดี มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะทำให้ประชาชน มีความคิดเห็นว่าได้รับการให้บริการสาธารณะโดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านปิยวาจา คือการพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพูดจาทักทายการให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งไม่สรอดคล้องกับ **พระสุนทร ธมฺมวโร (บุญคง)** (2560,หน้า 142) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยอง” พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง ตามระดับการนำไปใช้ของประชาชนในชุมชนหนองสนม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนชุมชนหนองสนม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X}$ = 3.80) ด้านปิยวาจา ($\bar{X}$ = 3.72) ด้านทาน ($\bar{X}$ = 3.68) และด้านอัตถจริยา ($\bar{X}$ = 3.41) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอัตถจริยา คือการช่วยเหลือกัน แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นจริงได้ยากเนื่องจากการมาใช้บริการขอคนในแต่ละวันมีจำนวนไม่เท่ากัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีน้อยกว่าปริมาณงานมาก ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทั่วถึงไม่สรอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระวิศรุต ฐิตโสภโณ (อนุวงษา)** (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิกษุสงฆ์ต่อการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ 1) ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ย 3.57 2) ด้านทาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 3) ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย 3.25 4) ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

1. ด้านทาน (การเสียสละ) พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านด้านทาน (การเสียสละ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มความรู้ความสามารถ มีการอำนวยความสะดวกในการเตรียมสถานที่ให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสุนทร ธมฺมธโร(บุญคง)** (2560, 142 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง” ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชมวัดหนองสนมจังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัด หนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะเสมอ พูดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ ด้านอัตถจริยา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนในชุมชนเป็นจิตอาสา สามารถช่วยเหลือชุมชนอื่น ๆ ได้ตลอดเวลาความอนุเคราะห์แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการแบ่งปันความรู้ให้แก่เยาวชนในชุมชน คอยช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาเดือดร้อน และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายประชาชนยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ปฏิบัติกับทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพอใจที่เจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพ รวมไปถึงการใช้น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่อ่อนหวาน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กรีฑา คงพยัคฆ์** (2562,หน้า 89-100) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ ส่วนข้อ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริญญา จันทร์ทอง** (2564,หน้า 59-62) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของผู้ต้องขังในเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราชพบวา 1. ผู้ต้องขังมีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยมากสุด รองลงมาได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะฐานความผิด และแดนควบคุม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการประทับที่เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุ และผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงาน และอำนวยความสะดวกโดยการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกที่มีผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย**ของพระวิศรุต ฐิตโสภโณ (อนุวงษา)** (2561,หน้า 89) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิษุสงฆ์ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านอัตถจริยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ “การสาธารณูปการ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีส่วนร่วมกับประชาชนในการจัดโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพียงใด” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ “การสาธารณสงเคราะห์ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีการให้ความรู้ข่าวสารแก่

ชุมชน เช่น การศึกษา สาธารณสุข การปกครอง การช่วยกิจกรรมอื่น ๆ ในชุมชน เพียงใด” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ “การศึกษาสงเคราะห์ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีการบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อการศึกษา แก่เด็กในระบบโรงเรียนของรัฐหรือเอกชน เพียงใด”

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นแบบอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจฺจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิรายุ จันทร, และนายอดิศักดิ์ พรมลี** (2560, 73 หน้า) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.20 –5.00 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือเปิดโอกาสให้เพื่อน ผู้อื่นว่ากล่าวตักเตือนได้เวลาประชุมยึดหลักประชาธิปไตย ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอต้นเสมอปลายและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นกันเอง ไม่ถือตัวเข้ากับคนได้ทุกระดับ

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ผลการศึกษาพบว่า

ด้านทาน (การเสียสละ) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เพิ่มช่องทางการให้บริการ ระบุข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน ให้การบริการโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์เพื่อลดเวลาในการทำนิติกรรมต่างๆ และประหยัดค่าใช้จ่าย มีการให้บริการนอกเวลาเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจฺจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิรายุ จันทร และอดิศักดิ์ พรมลี (2560, หน้า73)** ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ข้อที่ 1 และ 5 ของด้านทาน อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.20 –5.00 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านมีความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น โดยการแนะนำสิ่งที่ถูกต้องท่านให้ความอนุเคราะห์และหยิบยื่นความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นรองลงมาคือ ข้อที่ 2, 3 และ 4 ของด้านทาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.40–

4.19 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านมอบของกำนัลให้แก่ผู้อื่นในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด เป็นต้นเมื่อผู้อื่นทำผิดด้วยความไม่รู้ ท่านให้อภัยและแนะนำในทางที่ถูกต้องและท่านเคยบริจาคทรัพย์เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในขณะยากลำบาก

ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ ค่อยให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยการพูดจาไพรเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส่ เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและบริการออนไลน์ เพื่อให้ประชนชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กรีฑา คงพยัคฆ์ (2562, 89-100 หน้า)** ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ ส่วนข้อ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลช่วยเหลือให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวโดยจัดให้มีช่องบริการพิเศษสำหรับบุคคลพิเศษเช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงมีครรภ์ และพระภิกษุ เปิดบริการผ่านระบบออนไลน์ในการจองคิวทำรายการผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลาในการรอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระวิศรุต จิตโสภโณ (อนุวงษา)** (2561, 89 หน้า) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิกษุสงฆ์ต่อการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ 1) ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ย 3.57 2) ด้านทาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 3) ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย 3.25 4) ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงาน ให้บริการตามแบบอย่างของภาระหน้าที่ของข้าราชการ และวางตนเหมาะสมปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสุนทร ธมฺมวโร (บุญคง) (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยอง”

พบว่า ประชาชนในชุมชนหนองสนม การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนในชุมชนหนองสนม ด้านปิยวาจา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.72) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า พูดจาด้วยถ้วยคำไพเราะเสมอ ($\bar{X}$ = 3.95) พูดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ ($\bar{X}$ = 3.86) พูดคุย เป็นกันเองไม่ถือตัว ($\bar{X}$ = 3.71) คอยพูดแนะนำสิ่งที่ดีงาม ($\bar{X}$ = 3.67) จะเป็นคนที่พูดให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อเพื่อนบ้านด้วยกัน ($\bar{X}$ = 3.59) และเมื่อมีผู้ใดพูดจาไม่ดีก็ไม่ถือโกรธพร้อมให้อภัย ($\bar{X}$ = 3.55) ตามลำดับ

อภิปรายผลเชิงคุณภาพ

จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 ท่าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านทาน (การเสียสละ) อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการต้องใช้เวลานานในการมารอรับบริการในการรังวัดทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน เมื่อเตรียมเอกสารมาไม่ครบก็ต้องเสียเวลากลับไปเตรียมเพื่อดำเนินการใหม่ในภายหลังทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย เวลาในการปฏิบัติงานของสถานที่ราชการมีเวลาที่จัดเจนแน่นอนในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในวัน อาจต้องเสียเวลามาดำเนินการต่อในวันถัดไป ในส่วนของ สำนักงานควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้จักสละเวลาส่วนตัว อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนจองคิวผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนและได้มีการเตรียมการด้านเอกสารมาล่วงหน้า สอดคล้องกับแนวคิดของ **วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก** (2544, หน้า 21) กล่าวคือ ได้อธิบายคำว่าทานไว้ในหนังสือเรียนสังคมศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ เรื่อง พระพุทธศาสนา พอสรุปได้ดังนี้ “ทาน คือ การให้การเสียสละ หรือปันสิ่งของต่าง ๆ ของตนเพื่อเป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้แต่ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้ช่วยให้เราเป็นคนไม่ละโมบ ไม่เห็นแก่ตัว

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) อภิปรายได้ว่าการให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ และอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จนในบางครั้งเกิดเป็นการพูด

ตอบคำถามด้วยน้ำเสียที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ และอาจนำไปสู่การปัญหาในภายหลังได้ ทางสำนักงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจ และมีการเปิดช่องทางออนไลน์ให้แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนได้หลายช่อยทาง รวมถึงการบริการตามหลัก Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ **บรรเทิง พาพิจิตร** (2548, หน้า 35 - 36) กล่าวคือ ปิยวาจา หมายถึง วาจาเป็นที่รักมีวาจาดูดดื่มน้ำใจวาจาซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีก่อเกิดไมตรีและความรักนับถือแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) อภิปรายได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีมีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีภาระหน้าที่จำนวนมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด และเมื่อมีผู้ที่มีข้อจำกัดให้การรับบริการมาใช้บริการ ต้องจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน การติดต่อสอบถามก็ทำได้ยากเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทำให้หาช่วงเวลาสอบถามข้อมูลได้ค่อนข้างยาก และประกอบกับหากต้องเข้าคิว สำนักงานควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน สอดคล้องกับแนวคิดของ **อรศิริ เกตุศรีพงษ์** (2550, หน้า 45) กล่าวคือ อัตถจริยา หมายถึง การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพราะเมื่อเพื่อนร่วมงาน ขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดย ไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาด

ความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเขาไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์การเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) อภิปรายได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนควรปฏิบัติตามกฎระเบียบ แนวทางการปฏิบัติของสำนักงาน สำนักงานที่ดินควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต)** (2544, หน้า 11) กล่าวคือ สมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุข ทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้แก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวม มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบลช้างกลาง อำเภอหลักช้าง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดกิจกรรม โครงการ อบรมเรื่องหลักสังคหวัตถุธรรมให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมที่ถูกต้องยิ่งขึ้น และเป็นการส่งเสริมให้การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่ดี เป็นหน่วยงานรัฐของประชาชนเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

ด้านทาน (การเสียสละ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านทาน มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบลช้างกลาง อำเภอหลักช้าง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านทาน การให้กำลังใจ การเสียสละ แก่ผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน เช่นการมอบเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติให้กับผู้ที่ประชาชนโหวตเป็นเจ้าหน้าที่บริการประทับใจประจำเดือนเป็นต้น

ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอัตถจริยา มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยเหลือบุคคลที่มีข้อจำกัดในการใช้บริการเช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว และแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนต่อไป

ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง

2. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาร่อนพิบูลย์

3. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาลานสกา

บรรณานุกรม

1.ภาษาไทย

พระไตรปิฎก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกและอรรถกถา แปล ไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย.* นครปฐม: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

1. หนังสือ:

กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ. (2539). *คู่มือจริยศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.*กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมการศาสนา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *การคิดเชิงประยุกต์.* กรุงเทพมหานคร: ซัสเซสมีเดียม.

คูณ โทขันธ์. (2537). *พุทศาสนากับชีวิตประจำวัน.* กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิต.

บรรเทิง พาพิจิตร. (2548). *การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ปรีชา นันตาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ). (2544). *พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงแก้ว.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). (2549). *พุทธวิธีการบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2544). *พุทธธรรม.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตฺโต). (2546). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

_____. (2550). *ธรรมนูญชีวิต.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

_____. (2554). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคโล). (2542). *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอชทีพีเพรส.

พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมโม). (2542). *หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธุรกิจก้าวหน้า.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554.* กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

วศิน อินทสระ. (2544). *หลักธรรมอันเป็นหัวใจพระพุทธศาสนา.* กรุงเทพมหานคร: ธนธัชกาพิมพ์.

วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก. (2544). *หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส 0111 พระพุทธศาสนาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ.2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2533).* กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

ศุภนิยต์โชครัตนชัย. (2536). *"การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ".* หนังสือที่ ระลึกประจำปี เล่ม ที่ 10. กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชพลเรือน.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.* นครศรีธรรมราช: โรงพิมพ์วีพีเอส.

สมชาติ โตรักษา. (2557). *การประยุกต์หลักการบริหารเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน.* กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุจิตรา รณรื่น. (2538). *ศาสนาเปรียบเทียบ.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. (2537). *พระไตรปิฎก ฉบับสำหรับประชาชน.* กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ไสว มาลาทอง. (2542). *คู่มือศึกษาจริยธรรมสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา นักบริหาร นักปกครอง และประชาชนทั่วไป.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศานา.

สมชาย กิจยรรยง. (2553). ยุทธวิธีวิครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

สมิต สัชฌุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน จำกัด.

อาภา จันทรสกุล. (2535). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุดม เชยกีวงศ์ และกนิษฐาน แป้นสุวรรณ. (2548). *พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และงานวิจัย:

กรีฑา คงพยัคฆ์. (2562). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช".* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ขวัญใจ เสือใหญ่. (2559). *"ภาวะผู้นำตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช".* หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง. (2554). *"การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร".* หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ (สุจิตฺโต/เพียรสองชั้น). (2555). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานบุคลากรโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา ในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด".* หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธนพร คุณสมฺปนฺโน(อาคะนิช), พระประสพผล สจฺจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิรายุ จันทร และอดิศักดิ์ พรมลี. (2560). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลาตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น".* หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระมหานพดลสีทอง. (2554). *"ความสำคัญระหว่างคุณธรรมด้านสังคหวัตุ 4 และขันติ–โสรัจจะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีของสานักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข".* ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย. (2544). *"แนวคิดและวิธีการขัดเกลาสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพุทธศาสนา".* ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาปรัชญา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระวิศรุต ธิตโสภโณ (อนุวงษา). (2561). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย".* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระสุนทร ธมฺมธโร(บุญคง). (2560). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง".* หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ลิษา สมัครพันธ์. (2562). *"การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจีนทบุรี เขต 2".* ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, *สาขาการบริหารการศึกษา*, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สุทธิพงศ์ ปานเพ็ชร์. (2550). *"การประยุกต์หลักพุทธธรรมกับวิถีชีวิตชุมชน".* รายงานการวิจัยอิสระ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. BIBLIOGRAPHY

ปริญญา จันทร์ทอง.(2564)"การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของผู้ต้องขังในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช".สารนิพนธ์หลักสูตรสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์,สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. วารสาร:

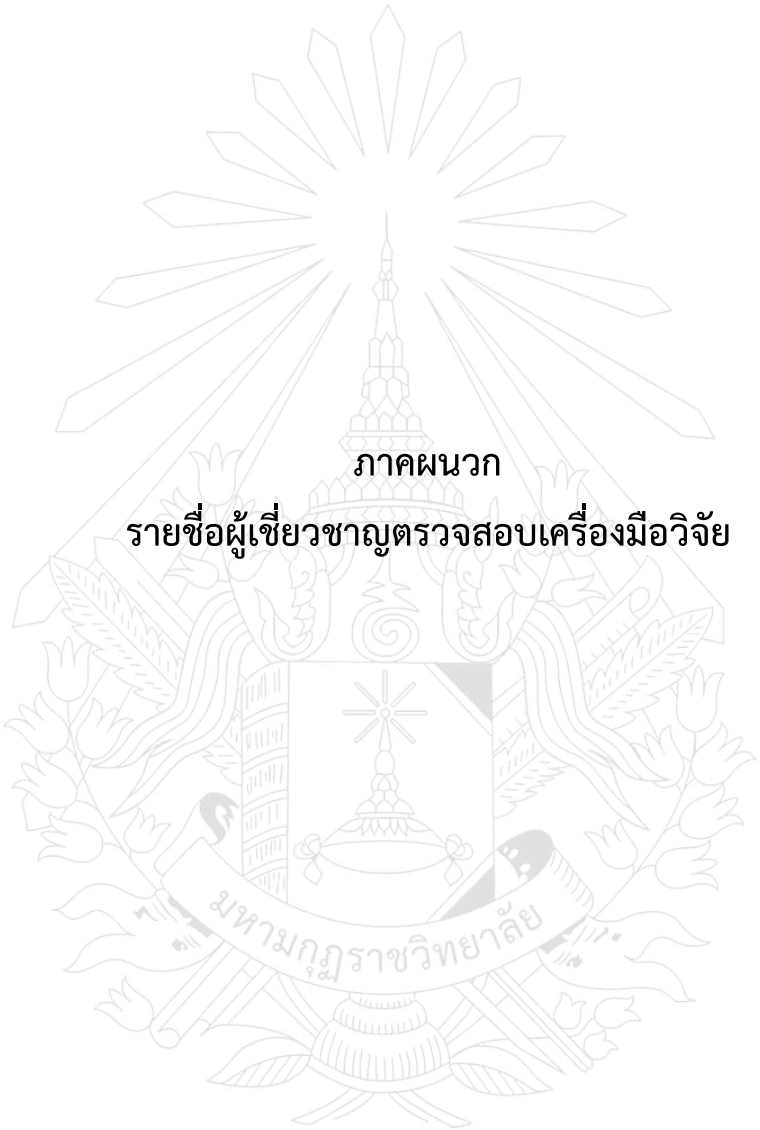
วราภรณ์ บุตรนำชัย.(2559).”หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร”. มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม ,3 (25)

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). “สังคหวัตถุ 4: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้". *Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 12 (68).

4. **บทความจากเว็บไซต์**:

BIBLIOGRAPHY ชัยวัฒน์ สุรวิชัย. (2560). *"การใช้ชีวิตให้มีคุณค่า ในแต่ละวัน".* สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2563, จาก https://siamrath.co.th/n/8571

ภาคผนวก



ภาคผนวก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร,ดร.

วุฒิการศึกษา : พธ.ด (รัฐศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน : ประธานหลักสูตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

2) ดร.สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา

วุฒิการศึกษา : Ph.D. (Political Communication)

ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำหลักสูตรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

3) นายวันสุกรี แวมามะ

วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่งปัจจุบัน : นายอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1. นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
2. นายภาณุ จันเกิด	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
3. นายนพดล บัวขวัญ	หัวหน้าฝ่ายรังวัด
4. นางสาวพนัชกร เจริญยศ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
5. นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ	ผู้ใช้บริการ

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตราวจสอบเครื่องมือ

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๔ **วันที่** ๑๗ พฤศจิายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

25/พ.ย./65

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ ว ๐๖๙๔ **วันที่** ๑๗ พฤศจิยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๕

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอช้างกลาง

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

เรียน นายอำเภอช้างกลาง
- ม.มกุฏราชวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ ผอ ฝ่ายกลาง เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
- เพื่อโปรดพิจารณา

(นายสุธีร์ หนูช่วย)
ปลัดอำเภอ
๒๘ พ.ย. ๖๕

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

(นายวันสุกรี แวมามะ)
นายอำเภอช้างกลาง

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอช้างกลาง

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
รองผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๘๑๖(๒)/ว ๐๖๗๕

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)

เจริญพร นายทรงกรด ชูจร เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาลานสกา

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out) บุคคลากรในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน จึงขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ยินดี ให้ความอนุเคราะห์

(นายทรงกรด ชูจร)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาลานสกา

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

.....

(นายสุพจน์.....เพ็งประพันธ์.)

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร นายภาณุ จันเกิด หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

.....

(นายภาณุ จันทร์เกิด)

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายนพดล บัวขวัญ หัวหน้าฝ่ายรังวัด

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(นายนพดล บัวขวัญ)

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวพนัชกร เจริญยศ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๖๙๖

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ ผู้ใช้บริการ

ด้วย นางฐิติมา จุฬะแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง (The Applications of Sangghahavatthu-Dhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch)" โดยมี รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางฐิติมา จุฬะแพทย์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(นางสาวพนัชกร เจริญยศ)

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ภาคผนวก ฉ
หนังสือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ที่ จว. ๒๔๑/๒๕๖๖



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑. ชื่อโครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง : การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

TITLE : THE APPLICATIONS OF SANAGAHAVATTHUDHAMMA IN EXCELLENT SERVICE PROVIDING IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCIAL LAND OFFICE, CHAWANG BRANCH

๒. ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย

ฐิติมา จุฬะแพทย์

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน

คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ มติที่ ๓๕๒/๒๕๖๖ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่างและผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาการทำวิจัยในคนฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ออกให้ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลงนาม

(พระมหามงวินทร์ ปุริสุตฺตโม, ผศ.ดร.)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ช

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

****

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตรวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ขอขอบคุณอย่างสูง

ฐิติมา จุฬะแพทย์
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 ข้อจำกัดของผู้รับบริการ

☐ ผู้พิการ ☐ ผู้สูงอายุ

☐ สตรีมีครรภ์ ☐ พระภิกษุ

☐ อื่น ๆ .....

1.5 อาชีพ

☐ รับราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พนักงานสถาบันการเงิน

☐ ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่องข้อความที่เป็นจริง

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง	**มากที่สุด** (5)	**มาก** (4)	**ปานกลาง** (3)	**น้อย** (2)	**น้อยที่สุด** (1)
ด้านทาน (การเสียสละ)					
1. สำนักงานที่ดิน มีการให้บริการ การรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่สะดวกมากน้อยเพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน มีการให้บริการนอกเวลาราชการมากน้อยเพียงใด					
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษากับประชาชนผ่านช่องทางระบบออนไลน์ได้หลายช่องทางมากน้อยเพียงใด					
4. มีจุดให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารและมุมเขียนหนังสือมอบอำนาจพอกับความต้องการมากน้อยเพียงใด					
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารอรับบริการเช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรอรับบริการ มุมหนังสือ/มุมค้นคว้า ห้องสุขา มากน้อยเพียงใด					
ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)					
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดจาทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานมากน้อยเพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการในการรับบริการโดยใช้น้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนหวานเป็นมิตรมากน้อยเพียงใด					

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง	**มากที่สุด** (5)	**มาก** (4)	**ปานกลาง** (3)	**น้อย** (2)	**น้อยที่สุด** (1)
3. ระหว่างให้บริการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินพูดสุภาพ เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสมากน้อยเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นกันเองมากน้อยเพียงใด					
5. เจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพมากน้อยเพียงใด					

การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง	**มากที่สุด** (5)	**มาก** (4)	**ปานกลาง** (3)	**น้อย** (2)	**น้อยที่สุด** (1)
ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)					
1. เจ้าหน้าที่มีการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการมากน้อยเพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด					
3. เจ้าหน้าที่จัดให้มีการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการรอคิว ที่สำนักงานที่ดินมากน้อยเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงานมากน้อยเพียงใด					
5. มีการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางมากน้อยเพียงใด					
ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพียงใด					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีต่อภาระหน้าที่ของข้าราชการเพียงใด					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงานอย่างเคร่งครัดเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่วางตนให้เหมาะสมในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชนเพียงใด					
5. เจ้าหน้าที่ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานและส่วนรวมสม่ำเสมอเพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

ปัญหาทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี	แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี
1.ด้านทาน (การเสียสละ)	1.ด้านทาน (การเสียสละ) ....
2.ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)	2.ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ....
3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน)	3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ....
4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)	4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ซ
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

สารนิพนธ์เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง “ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ”แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

2. โปรดตอบคำถามตามสภาพที่เป็นจริง คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัย เพราะจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่แนวการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด หากท่านรู้สึกไม่สบายใจสามารถไม่ตอบคำถามได้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและจะดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้เงื่อนไขจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ฐิติมา จุฬะแพทย์

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
สารนิพนธ์เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

****

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้สัมภาษณ์ชื่อ -สกุล .....อายุ .....ปี

วุฒิการศึกษา .....

ตำแหน่ง .....ประสบการณ์การทางาน.....ปี

ปฏิบัติหน้าที่.....

สถานที่ทางาน.....

วัน/เวลาที่สัมภาษณ์ .....

สถานที่สัมภาษณ์ .....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์

1) ท่านเห็นว่า ปัจจุบันการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีปัญหาในการให้บริการ เป็นอย่างไร ? ตามหลักสังคหวัตถุ 4

1.1 ด้านทาน คือ การเสียสละ

.....

.....

1.2 ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ

.....

.....

1.3 ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน

.....

.....

1.4 ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นผู้สม่ำเสมอ

.....

.....

2) ท่านเห็นว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง เป็นอย่างไร ตามหลักสังคหวัตถุ 4

2.1 ด้านทาน คือ การเสียสละ

.....

.....

2.2 ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ

.....

.....

2.3 ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน

.....

.....

2.4 ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นผู้สม่ำเสมอ

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ฌ
ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบตรวจสอบความสอดคล้อง
คุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(IOC : Index of Item Objective Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องดัชนีความสอดคล้อง

ระดับความสอดคล้อง

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
- 1	หมายถึง	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ขอขอบคุณอย่างสูง

ฐิติมา จุฬะแพทย์
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์

โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ								
1	ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	อายุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	วุฒิการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ตำแหน่ง/ประสบการณ์ทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	ปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	สถานที่ทางาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง								
1	**ท่านเห็นว่าปัจจุบันการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดครศรีธรรมราช สาขาฉวาง มีปัญหาในการให้บริการ เป็นอย่างไร ? ตามหลักสังคหวัตถุ 4** 1.1 ด้านทาน คือ การเสียสละ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
	1.2 ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
	1.3 ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
	1.4 ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นผู้สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**ท่านเห็นว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง เป็น อย่างไร ตามหลักสังคหวัตถุ 4** 2.1ด้านทาน คือ การเสียสละ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
	2.2 ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	2.3 ด้านอัตถจริยา คือ การช่วยเหลือกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
	2.4 ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นผู้สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม

โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป ผลรวม IOC (Index Of Item Congruence) ของแบบสอบถาม
การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

รวม (ΣX)	ค่า (IOC)	สรุปผล
32/32	1	ใช้ได้

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป ผลรวม IOC (Index Of Item Congruence) ของแบบสัมภาษณ์ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

รวม (ΣX)	ค่า (IOC)	สรุปผล
14/14	1	ใช้ได้

ความเห็น

.....

.....



(รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)
ที่ปรึกษาหลัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ภาคผนวก ญ
ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.842	20

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
ด้านทาน01	4.63	.490	30
ด้านทาน02	4.50	.509	30
ด้านทาน03	4.47	.507	30
ด้านทาน04	4.63	.490	30
ด้านทาน05	4.53	.507	30
ด้านปิยวาจา01	4.40	.498	30
ด้านปิยวาจา02	4.57	.504	30
ด้านปิยวาจา03	4.63	.490	30
ด้านปิยวาจา04	4.40	.498	30
ด้านปิยวาจา05	4.53	.507	30
ด้านอัตถ01	4.60	.498	30
ด้านอัตถ02	4.40	.498	30
ด้านอัตถ03	4.57	.504	30
ด้านอัตถ04	4.47	.507	30
ด้านอัตถ05	4.57	.504	30
ด้านสมานัต01	4.60	.498	30
ด้านสมานัต02	4.50	.509	30
ด้านสมานัต03	4.53	.507	30
ด้านสมานัต04	4.57	.504	30
ด้านสมานัต05	4.53	.507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านทาน01	86.00	22.345	.551	.	.829
ด้านทาน02	86.13	22.671	.456	.	.833
ด้านทาน03	86.17	23.247	.334	.	.838
ด้านทาน04	86.00	22.345	.551	.	.829
ด้านทาน05	86.10	23.059	.374	.	.837
ด้านปิยวาจา01	86.23	23.082	.377	.	.836
ด้านปิยวาจา02	86.07	22.409	.518	.	.830
ด้านปิยวาจา03	86.00	22.345	.551	.	.829
ด้านปิยวาจา04	86.23	23.013	.392	.	.836
ด้านปิยวาจา05	86.10	23.059	.374	.	.837
ด้านอัตถ01	86.03	23.413	.306	.	.840
ด้านอัตถ02	86.23	23.082	.377	.	.836
ด้านอัตถ03	86.07	22.409	.518	.	.830
ด้านอัตถ04	86.17	24.006	.176	.	.845
ด้านอัตถ05	86.07	22.409	.518	.	.830
ด้านสมานัต01	86.03	23.413	.306	.	.840
ด้านสมานัต02	86.13	22.671	.456	.	.833
ด้านสมานัต03	86.10	23.059	.374	.	.837
ด้านสมานัต04	86.07	22.409	.518	.	.830
ด้านสมานัต05	86.10	23.059	.374	.	.837

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.63	25.137	5.014	20

ภาคผนวก ฎ
รูปภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสุพจน์ เพ็งประพันธ์ ตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
วันที่ 27 มกราคม 2566 เวลา 11.30 น.





นายภาณุ จันทร์เกิด ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
วันที่ 27 มกราคม 2566 เวลา 10.30 น.





นายนพดล บัวขวัญ ตำแหน่งนายช่างรังวัดอาวุโส หัวหน้าฝ่ายรังวัด
วันที่ 27 มกราคม 2566 เวลา 09.30 น.





นางสาวพนัชกร เจริญยศ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญงาน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

วันที่ 31 มกราคม 2566 เวลา 10.30 น.



นางสาวนพวรรณ จิตต์โสภณ ผู้รับบริการ

วันที่ 27 มกราคม 2566 เวลา 13.30 น.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	:	นางฐิติมา จุฬะแพทย์
วัน/เดือน/ปีเกิด	:	วันที่ 20 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2529
สถานที่เกิด	:	บ้านเลขที่ 124/2 หมู่ที่ 7 ตำบลตากแดด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ 86000
ประวัติการศึกษา	:	ศษ.บ. (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	:	ครูผู้สอน
	:	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงาน กพ.
	:	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	บ้านเลขที่ 95/34 ถนน ยุทธศาสตร์ ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80110