



การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*

SANGAHAVATTU DHAMMA APPLICATION FOR PUBLIC SERVICE
ENHANCEMENT OF WANGTONGLARNG DISTRICT OFFICE,
BANGKOK METROPOLIS

พระมหาจักรพันธ์ คุณงกโร, พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์, ประสิทธิ์ พุทธศาสน์ศรีธา
PhamahaJackapan Kunanggaro, Pongpat Chittanurak, Prasit Phutthasatsattha
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: joule1115m@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชน 3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 398 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$ S.D. = 0.64) 2. หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงมาก กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเข้ากับการให้บริการประชาชน การให้บริการก็จะมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า

* Received August 15, 2023; Revised August 25, 2023; Accepted August 27, 2023



1) ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอนการให้บริการทำให้บางครั้งประชาชนต้องรอนาน
2) การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง ส่วน
ข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรมีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการรับบริการได้อย่าง
ชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น 2) ควรนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาปรับใช้ในการ
ให้บริการมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: หลักสังคหวัตถุธรรม; การส่งเสริมการให้บริการประชาชน; สำนักงานเขตวัง
ทองหลาง กรุงเทพมหานคร

Abstract

Objectives of this article were: 1. To study the public service level, 2. To study the relationship between Sangahavattu-dhamma and public service rendering and 3. To study the guideline for Sangahavattu-dhamma application for promoting public services rendering of Wang Thong Lang District Office, Bangkok Metropolis, conducted by the mixed research methods. The quantitative research, data were collected by distributing questionnaires from 398 samples data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. and Pearson correlation. The qualitative research, data were collected by in-depth interviewing 10 key informants and analyzed by content descriptive interpretation.

The results showed that: 1. Application of Sangahavatthu-dhamma for promoting Public Service rendering of Wang Thong Lang District Office, Bangkok Metropolis. Providing services to the people according to the principle of Sangahavatthu-dhamma, by overall was at a high level ($\bar{X} = 4.27$ S.D. = 0.64) 2. Sangahavatthu-dhamma were related to public service providing of Wang Thong Lang District Office, Bangkok Metropolis was with statistically significant positive level at 0.01, with a very high level of correlation. The service would be more quality. 3. Problems and obstacles: 1) Lack of speed due to the service process system, sometimes people must wait for a long-time causing people to contact for the service many times. As for the suggestion, it was found that 1) there should be advice on methods,



procedure for receiving services that should be clearly defined for more convenience for the people.

Keywords: Sanghavattu Dhamma; Public Service Enhancement; Wangtonglarng District Office

บทนำ

หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงศักยภาพในด้านการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาเข้ารับบริการซึ่งมีจำนวนมาก ด้วยเหตุที่ว่ากรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุด เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ ตั้งอยู่บนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำเจ้าพระยา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านและแบ่งเมืองออกเป็น 2 ฝั่ง คือ ฝั่งพระนคร และฝั่งธนบุรี มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่า 6 ล้านคน ทำให้กรุงเทพมหานครจัดเป็นเอกนคร (Primate City) (Chris, 2564) การให้บริการประชาชน นับเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีงามในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล, 2533)

ในปัจจุบันสถานการณ์โรคระบาด การเมืองเศรษฐกิจและสังคม ได้ทวีความรุนแรงขึ้น รวมถึงเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการที่ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ ดูแลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับการบริการอย่างสะดวกและทั่วถึง เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานเขตวังทองหลาง, 2564) ซึ่งมีผู้เข้ามาใช้บริการและแจ้งปัญหา ความลำบากเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้สำนักงานเขตวังทองหลาง สามารถให้บริการกับประชาชนผู้เข้าใช้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขและเป้าหมายตามตัวชี้วัดด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางที่มีผู้ศึกษาไว้ได้พบว่าผู้ให้บริการมี



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความสะอาด/ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น (จารุวรรณ กนกทอง, 2559) ผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และการแข่งขันในทุก ๆ ด้านเป็นเหตุให้ประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเสมอภาคและเป็นธรรมมากขึ้น

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญ และเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นแนวทางประพฤติที่ำหนดให้เป็นที่ยึดมั่นของทุกคนไป ปฏิบัติตามไตรสิกขาที่เคร่งครัดและกัน มีส่วนช่วยทำให้สังคมส่วนรวมเกิดความสงบสุขอย่างมากที่สุด (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2543) ดังหลักคำสอนอันเป็นพระดำรัสขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ซึ่งได้มีปรากฏอย่างชัดเจนในสังคหสูตร ดังนี้ว่า ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้ คือ 1. ทาน (การให้) 2. ปิยวาจา (วาจาอันเป็นที่รัก) 3. อัตถจริยา (การบำเพ็ญประโยชน์) 4. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) (อง. จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51)

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาสภาพการบริการตามที่สำนักงานเขตวังทองหลางได้ดำเนินการปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และทราบปัญหาของการบริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึงสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 68,176 คน ใช้การสุ่มโดยการเปิดตารางของทาร์โร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านหลักธรรมและการส่งเสริมการให้บริการประชาชน จำนวน 10 รูปหรือคน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1) ตัวแทนผู้มาใช้บริการ จำนวน 2 คน 2) ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน 3) ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน 4) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูป 5) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน โดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของการประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 1) การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุธรรม การประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$ $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน



พบว่า ด้านปิยวาจา (วาจาอ่อนหวาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$ S.D.=0.68) รองลงมา ด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$ S.D.=0.68) รองลงมา ด้านอรรถจริยา (ประพฤติประโยชน์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$ S.D.=0.70) และด้านทาน (การให้) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$ S.D.=0.76) ตามลำดับ 2) การให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$ S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$ S.D.=0.61) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$ S.D.=0.69) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$ S.D.=0.65) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$ S.D.=0.59) และด้านการให้บริการทันต่อเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$ S.D.=0.68) ตามลำดับ

2.ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า หลักสัจจวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($R=.796^{**}$) หลักสัจจวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงมาก กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเข้ากับการให้บริการประชาชน การให้บริการก็จะมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3.ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสัจจวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร คือ เจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งยังช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจ่าง ทำให้ผู้รับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริการของสำนักงานเขต และมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่บางคนมีวาจา น้ำเสียงที่แข็งไปบ้าง การพูดจาไม่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมหน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้การบริการไม่เป็นกันเอง สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร คือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ใน



งานบริการเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ควรนำหลักสังคหัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติมากซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ได้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรกมล ชูณกุลพงษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ผลจากการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านทาน จากผลการวิจัย พบว่า สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้การบริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัตนธัญชา ตันอมাত্রรัตน์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหัตถุ 4 ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหัตถุ 4 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย



ตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติตามที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังควรทำการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการตามแต่ละสาขาของธนาคาร ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการเพื่อประกอบการอธิบายและน่าจะมีการพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอีกด้วย

2) ด้านปิยวาจา จากผลการวิจัย พบว่า สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้การบริการตามหลักอิทธิบาทธรรม ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพอ่อนโยน มีความจริงใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัฒนา ภักดิ์สังข์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือในด้านทาน และด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านอัตถจริยา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า บุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับอายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาได้พบแนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรม โดยนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาปรับใช้ในการให้บริการทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการสมกับคำว่า “บริการดุจญาติ พี่ทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3) ด้านอัตถจริยา จากผลการวิจัย พบว่า สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้การบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ มุ่งสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน เมื่อได้รับการร้องขอหรือต้องการความ



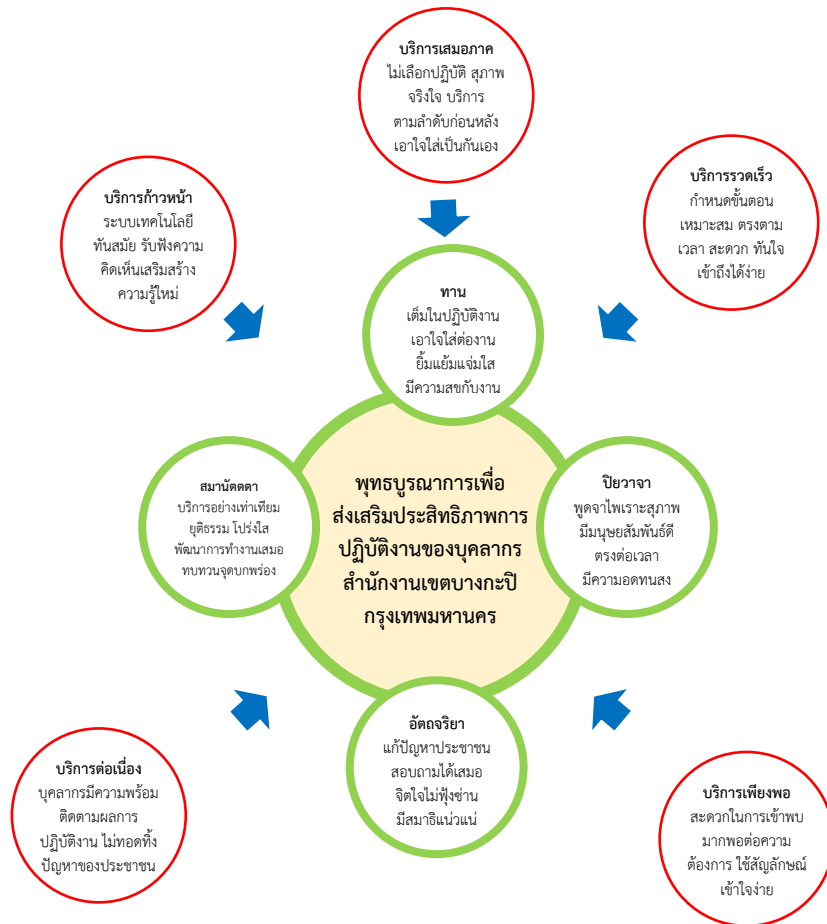
ช่วยเหลือ ก็เต็มใจในการช่วยกันเอื้อเพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ไม่คำนึงถึงความเหน็ดเหนื่อยหรือความลำบากในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาวชิชัย วิชาชเมธี (เถื่อนมูลแสน) (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก พบปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนไม่ได้รับการบริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ขาดการชี้แจง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขโดยจัดน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ และช่องทางสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงควรให้คำอธิบายต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนให้เป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการ มีการชี้แจงสิ่งต่าง ๆ ให้กับประชาชนในทุกด้าน พร้อมการให้บริการเท่าเทียมกันโดยยึดกฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป

4) ด้านสมานัตตตา จากผลการวิจัย พบว่า สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ให้การบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติแก่คนผู้ใดผู้หนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระสุนทร ธมมโร (บุญคง) (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง ผลจากการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนม มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัย พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านปิยวาจา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะเสมอ ด้านอัตถจริยา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ประชาชนยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ปฏิบัติกับทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน



องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” สามารถอธิบายได้ดังนี้



1) หลักสัจหวัดอุธรรม หลักสัจหวัดอุธรรมเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุขประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ดังนี้ 1. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้ แนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอ้อ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การให้จะไม่สูญเปล่า ผู้ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลมเต มณาปิ” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การแบ่งปันสิ่งของ (อามิสทาน) และ การแบ่งปันวิทยาการความรู้ แนะนำสั่งสอนให้เกิดความเข้าใจ (ธรรมทาน) 2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดดีมีน้ำใจ หรือ วาจาซาบซึ่งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีทางเสีย สมนามัคคี ซาบซึ่งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยม ยอมตาม พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้ 1) ต้องเป็นความจริง 2) เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน 3) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ 4) พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี 5) พูดด้วยจิตเมตตา 6) พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่ 3. อัถถจริยา การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน 2 ด้าน คือ 1) การทำตนให้เป็นประโยชน์ คือทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา 2) การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ คือการสร้างตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม” 4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน

2) สัจหวัดอุธรรมกับการมีส่วนร่วมประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ สามารถนำหลักสัจหวัดอุธรรมมาปฏิบัติกับการมีส่วนร่วมได้ดังนี้ ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน เสียสละเวลา เพื่อเข้าร่วมประชุมในเวทีประชาคมเพื่อเสนอปัญหาของ



ชุมชน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการร่วมสนับสนุนทางด้าน ทุน ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ อาหาร เครื่องดื่ม ในกิจกรรม หรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดขึ้น ปิยวาท กล่าววาทที่เป็นประโยชน์ เสนอปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหา ด้วยหลักการ และองค์ความรู้ ไม่กล่าววาทที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง แตกแยก ขาดความสามัคคี อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ สละเวลาเพื่อประโยชน์ส่วนตนเพียงเล็กน้อย เพื่อประโยชน์ส่วนรวม เข้าร่วมกิจกรรม ขวนขวายช่วยเหลือ ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ละชุมชน สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้กลมกลืนกับคนอื่น วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

3) สังคหวัตถุธรรมกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะผู้ให้บริการ สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาปฏิบัติกับการบริหารได้ดังนี้ ทาน การให้ การเสียสละ เอื้อเฟื้อ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของนโยบาย โครงการ หรือการให้ปันวัสดุสิ่งของ เพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนของประชาชน ปิยวาท ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ เป็นกัลยาณมิตรของประชาชนแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ อัตถจริยา ทำตนให้เป็นประโยชน์ และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึงของประชาชนสมานัตตตา ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นตัวอย่างที่ดี และเป็นทีเคารพรักของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร นั้น จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน และการบริหารงานที่ดี ต้องมีคุณธรรม เป็นตัวกำกับด้วย สังคหวัตถุธรรม 4 ประการดังที่กล่าวมาข้างต้น คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี สามารถนำมาปฏิบัติได้ทั้งในภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการ และภาคประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะก่อให้เกิดความสามัคคี รักใคร่กลมเกลียวในหมู่คณะ เกิดความร่วมมือ พัฒนาไปสู่การให้บริการที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและมีไมตรีจิตต่อกันเหมือนกับเป็นญาติพี่น้องของตนเอง
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ



3. เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนเป็น
สำคัญ

2. เจ้าหน้าที่ควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการ
บริการประชาชน

3. เจ้าหน้าที่ควรประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. หน่วยงานสำนักงานเขตอื่น ๆ ควรที่จะทำการศึกษาหลักกรรมทาง
พระพุทธศาสนาอื่น ๆ แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. หน่วยงานสำนักงานเขตอื่น ๆ ควรมีการศึกษาหลักกรรมในลักษณะอื่น ๆ ที่มีผล
ต่อการพัฒนาระบบบริการของสำนักงานเขตวังทองหลางหรือเขตอื่น ๆ

3. ควรขยายขอบเขตการวิจัยการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งใน
ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). *เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ
บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่น.

จารุวรรณ กนกทอง. (2559). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง
กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจ)*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

พรกมล ชูกุลพงษ์. (2554). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาล
เยาวชนและครอบครัวกลาง (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2543). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม* (พิมพ์
ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- พระมหาวัชชัย วิภชฺษเมธี (เถื่อนมูลแสน). (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระสุนทร ธมมธโร (บุญคง). (2560). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัตนธัญญ์ ตันอมารัตน์. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังคหวัตถุ 4* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัฒนา ภัคสังข์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตวังทองหลาง. (2564). *อำนาจหน้าที่*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2566, จาก <http://www.bangkok.go.th/wangthonglang/page/sub/17993/>
- Chris, B. (2564). *A history of Thailand*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2566, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/กรุงเทพมหานครcite_note-3.