

การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

The Applications of Sangahavattthudhamma in Excellent Service Providing in Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch

กัณตภณ หนูทองแก้ว, ฐิติมา จุฬะแพทย์

Kantaphon Nuthongkaew, Titima Julapaet

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช

Mahamakut Buddhist University, Srithammasokraj Campus

E-mail: titima055@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง 2) วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้สังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จำนวน 234 คน เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology research) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปียวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอิตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง พบว่า สำนักงานที่ดินได้มีการส่งเสริมและการจัดโครงการอบรมการให้บริการโดยยึดหลักสังคหัตถุธรรมมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม สำนักงานที่ดินควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อราชการ การทำนิติกรรม รวมถึงมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลและเอกสารในการติดต่อกับสำนักงานที่ดิน โดยเพิ่มการบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่จะได้มีเวลาเตรียมเอกสารไว้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ และเปิดช่องทางพิเศษสำหรับผู้มีข้อจำกัดในการรับบริการ และเปิดโอกาสสำหรับการร้องเรียนหรือเสนอแนะการให้บริการในหลายช่องทางเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: สังคหัตถุธรรม, การให้บริการ

ได้รับบทความ: 21 เมษายน 2566; แก้ไขบทความ: 1 พฤษภาคม 2566; ตอรับตีพิมพ์: 2 พฤษภาคม 2566

Received: April 21, 2023; Revised: May 1, 2023; Accepted: May 2, 2023

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the applications of 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 were 234 people who came to use the services of the Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Chawang Branch. It was a mixed research, the statistics used in the quantitative research analysis were percentage, mean and standard deviation and data, qualitatively using descriptive analysis.

The research result found that:

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 Atthachariya aspect (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

1. บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน ดังเห็นได้จากการกำหนด เรื่องพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 เรื่องยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติดมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ตัวชี้วัด ประกอบด้วย 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของภาครัฐ 2) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ 3) ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบและ 4) ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม โดยประเด็น ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของรัฐ เช่น การรังวัด ทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นภารกิจที่หน่วยงานให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศซึ่งสำนักงานที่ดินทุกแห่งจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และยึด

ผลประโยชน์ส่วนรวม อันจะส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ปรับปรุง/พัฒนางานบริการให้สามารถยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติการและการบริการให้มีคุณภาพ ตามกรอบแนวทางยุทธศาสตร์ชาติกำหนดเพื่อขับเคลื่อนภารกิจกรมที่ดินให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล” (กรมที่ดิน, 2563: 1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา มีหน้าที่หลักในการดำเนินการตามกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอยเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 11 สาขาและ 1 ส่วน แยกได้แก่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาทุ่งสง สาขาสิชล สาขาปากพนัง สาขาหัวไทร สาขาชะอวด สาขาฉวาง สาขาเชียรใหญ่ สาขาลานสกา สาขาร่อนพิบูลย์ สาขาท่าศาลา สาขาลานสกา และส่วนแยกพรหมคีรี

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง มีพื้นที่รับผิดชอบใน 4 อำเภอด้วยกันได้แก่ อำเภอช้างกลาง อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน มีเอกสารสิทธิในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 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 (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง, 2564: 36) มีภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด พิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์สอยเขต หรือตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือการดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา รวมถึงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่าง ๆ โดยมีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 30 คน มาติดต่อขอรับบริการ ใช้เวลาแต่ละเรื่องที่ดำเนินการเฉลี่ยต่อคนประมาณ 90 นาที (สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง, 2565: 20) จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการให้บริการ ยกย่องคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยไม่

เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ประหยัด เสมอภาค และทั่วถึง โดยเฉพาะการบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบงานที่ดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีจิตใจให้บริการที่ประทับใจ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการด้วยกิริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยไมตรี จิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ การให้บริการประชาชนของประชาชนที่มาติดต่อซึ่งในปัจจุบัน เห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่ดีพอใช้ซึ่งผู้วิจัยต้องการนำหลักธรรมเข้ามาปรับใช้ เพื่อให้การบริการ ออกมามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถ ส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา โอบอ้อมอารี วชิโรทระ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้คนเราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูก น้ำใจต่อกันไว้ได้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2548: 143)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ทั้งความรู้ ทักษะ ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและ นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนา ชุมชน สังคม และประเทศชาติที่มีความมั่นคงและยั่งยืนสืบต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง โดยเชิงปริมาณใช้วิธีออกแบบสอบถามจากผู้ให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง จำนวน 614 คน กำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน วิธีการสุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตามลำดับชั้น (Stratified Random sampling) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 คน เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลและการใช้ หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา

สาขาฉวาง จำนวน 234 ชุด ด้วยตัวเอง และสัมภาษณ์นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อจำกัดของผู้รับบริการ และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยใช้ค่าเฉลี่ย และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ต (Likert) โดยการจัดระดับเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง จากคำถามปลายเปิดนำเสนอเชิงพรรณนาสัมภาษณ์นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดี

4. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ดังนี้
(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.	ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือกัน)	4.11	0.81	มาก
4.	ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ)	4.27	0.68	มาก
โดยรวม		4.12	0.74	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.12, S.D = 0.74) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปิยวาจา ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.36, S.D = 0.64) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.27, S.D = 0.68) อยู่ในระดับมาก และด้านที่

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.11$, $S.D = 0.81$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4.2 วิเคราะห์ปัญหาการใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง พบว่า

1. ด้านทาน (การเสียสละ) ประชาชนที่มารับบริการต้องใช้เวลาในการมารอรับบริการในการรังวัดทำแผนที่ การออกเอกสารสิทธิในที่ดินและการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ และในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน เมื่อเตรียมเอกสารมาไม่ครบก็ต้องเสียเวลากลับไปเตรียมเพื่อดำเนินการใหม่ในภายหลังทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย เวลาในการปฏิบัติงานของสถานที่ราชการมีเวลาที่จะจัดเจนแน่นอนในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในวันเดียว อาจต้องเสียเวลามาดำเนินการต่อในวันถัดไป ในส่วนของสำนักงานควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้จักสละเวลาส่วนตัว อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนจองคิวผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนและได้มีการเตรียมการด้านเอกสารมาล่วงหน้า

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) การให้บริการในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ก็จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ค่อนข้างยากและใช้เวลานานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้มาขอรับบริการต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความไม่พอใจและอาจใช้ถ้อยคำหรือน้ำเสียงที่ไม่ไพเราะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน จนในบางครั้งเกิดเป็นการพูดตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง ไม่สุภาพ และอาจนำไปสู่การปัญหาในภายหลังได้ ทางสำนักงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใจ และมีการเปิดช่องทางออนไลน์ให้แสดงความคิดเห็นและร้องเรียนได้หลายช่องทาง รวมถึงการบริการตามหลัก Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อผู้รับบริการให้สมกับที่เป็นผู้ให้บริการประชาชน

3. ด้านอัตถจริยา (การช่วยเหลือกัน) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีภาระหน้าที่จำนวนมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด และเมื่อมีผู้ที่มีข้อจำกัดในการรับบริการมาใช้บริการ ต้องจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการดูแลและดำเนินการให้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางส่วนได้หยุดลงทำให้ผู้ที่มารับบริการท่านอื่นต้องรอนาน การติดต่อสอบถามก็ทำได้ยากเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทำให้หาช่วงเวลาสอบถามข้อมูลได้ค่อนข้างยาก และประกอบกับหากต้องเข้าคิว สำนักงานควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ในการช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและพิเศษขึ้น จัดให้มีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยอาจจัดช่องทางพิเศษในการให้บริการเพื่อลดความแออัดและประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในแต่ละวันจะสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปเพราะเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันด้วยภาระงานที่มีปริมาณมากในแต่ละวันทำให้เจ้าหน้าที่อาจเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานทำให้การให้บริการกับผู้รับบริการอาจไม่ได้ดีเท่าที่ควร และด้วยสภาวะแวดล้อมในการทำงานในแต่ละวันมีผู้มารับบริการจำนวนมากน้อยไม่เท่ากันจึงอาจเป็นเหตุของปัญหาการบริการได้ สำนักงานที่ดินควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจในหลักการทำงานการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อการให้บริการประชาชนที่สะดวกเข้าถึง และเท่าเทียม มีการช่วยเหลือกันเป็นกิจวัตร ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ

4.3 แนวทางส่งเสริมเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ด้านวิสัยทัศน์ (จักขูมา) ควรศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนให้เข้าใจเพื่อจะได้แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจัดให้มีการให้ความรู้แก่ประชาชน ในเรื่องของการบริหารงาน การพัฒนาชุมชน กำหนดวิสัยทัศน์และนำมาใช้ในการผลักดันการพัฒนาอย่างจริงจัง มีการกำหนดแผนพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาที่จะเกิดในอนาคตไว้อย่างเป็นระบบและสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนในเข้าใจในแผนพัฒนา ด้านการบริหาร (วิธูโร) ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มประสบการณ์ในการบริหารงานให้แก่ผู้บริหาร เอาจริงเอาจังกับการทำงาน และทำงานเพื่อประชาชนจริง ๆ ส่งเสริมบุคลากรด้านการปฏิบัติงานโดยจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม และประสบการณ์ใหม่ ผลักดันให้เข้าร่วม การศึกษาดูงาน อบรม และสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (นิสสยสัมปันโน) ควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในพื้นที่และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ส่งเสริมการมีกิจกรรมร่วมกัน ให้บุคลากรมีการพบปะสังสรรค์ เสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับประชาชนในท้องถิ่น ผลักดันให้มีการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการทำงานซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหาร บุคลากรและประชาชน

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.1 ศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดี ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง

ผลการศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นได้มีการพูดจาทักทายและสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ระหว่างการให้บริการพูดสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กริธา คงพยัคฆ์ (2562: 89-100) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทาน (การเสียสละ) ด้านสมานัตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) และด้านอถถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลจันดี มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะทำให้ประชาชน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะโดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านปิยวาจา คือการพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพูดจาทักทายการให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พระสุนทร ธมมวโร (บุญคง) (2560: 142) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง” พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง ตามระดับการนำไปใช้ของประชาชนในชุมชนหนองสนม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ของประชาชนในชุมชนหนองสนม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านสมานัตตตา ($\bar{x} = 3.80$) ด้านปิยวาจา ($\bar{x} = 3.72$) ด้านทาน ($\bar{x} = 3.68$) และด้านอถถจริยา ($\bar{x} = 3.41$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอถถจริยา คือการช่วยเหลือกัน แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีข้อจำกัดในการรับบริการ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นจริงได้ยากเนื่องจากการมาใช้บริการขอคนในแต่ละวันมีจำนวนไม่เท่ากัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีน้อยกว่าปริมาณงานมาก ทำให้ไม่สามารถบริการได้ทั่วถึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิศรุต ฐิตโสภโณ (อนุวงษา) (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิกษุสงฆ์ต่อการการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ 1) ด้านอถถจริยา มีค่าเฉลี่ย 3.57 2) ด้านทาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 3) ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย 3.25 4) ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

5.2 วิเคราะห์ปัญหาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง

1. **ด้านทาน (การเสียสละ)** พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง ด้านด้านทาน (การเสียสละ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มความรู้ความสามารถ มีการอำนวยความสะดวกในการเตรียมสถานที่ให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสุนทร ธมมธโร (บุญคง) (2560: 142) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง” ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะเสมอ พูดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ ด้านอิตถจริยา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนในชุมชนเป็นจิตอาสา สามารถช่วยเหลือชุมชนอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา ความอนุเคราะห์แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการแบ่งปันความรู้ให้แก่เยาวชนในชุมชน คอยช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาเดือดร้อน และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยองมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ประชาชนยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ปฏิบัติกับทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

2. **ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ)** การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพอใจที่เจ้าหน้าที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการอย่างสุภาพ รวมไปถึงการใช้น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่อ่อนหวาน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กริธา คงพยัคฆ์ (2562: 89-100) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอนางรอง จังหวัดนครราชสีมา ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ ส่วนข้อ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา จันทร์ทอง (2564: 59) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของผู้ต้องขังในเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ต้องขังมีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอรรถจริยา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะฐานความผิด และแดนควบคุม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก

3. ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือกัน) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือกัน) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการประทับใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุ และผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยออกให้บริการด้านหน้าสำนักงาน และอำนวยความสะดวกโดยการเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิศรุต จิตสุโภ (อนุนงษา) (2561: 89) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิกษุสงฆ์ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านอรรถจริยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ “การสาธารณูปการ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีส่วนร่วมกับประชาชนในการจัดโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนเพียงใด” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ “การศึกษาดูงานสงเคราะห์ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีการให้ความรู้ข่าวสารแก่ชุมชน เช่น การศึกษา สาธารณสุข การปกครอง การช่วยกิจกรรมอื่น ๆ ในชุมชน เพียงใด” ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ “การศึกษาสงเคราะห์ ท่านเห็นว่าพระสังฆาธิการมีการบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อการศึกษาแก่เด็กในระบบโรงเรียนของรัฐหรือเอกชน เพียงใด”

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอต้นเสมอปลาย มีการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นแบบอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พระธนพร คุณสมปโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิรายุ จันทร และอดิศักดิ์ พรหมลี (2560: 73) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือเปิดโอกาสให้เพื่อน ผู้อื่นว่ากล่าวตักเตือนได้เวลาประชุมยึดหลักประชาธิปไตยท่านมี

ความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอต้นเสมอปลายและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นกันเอง ไม่ถือตัวเข้ากับคนได้ทุกระดับ

5.3 แนวทางส่งเสริมเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง

1. ด้านทาน (การเสียสละ) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เพิ่มช่องทางการให้บริการ ระบุข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน ให้การบริการโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์เพื่อลดเวลาในการทำนิติกรรมต่าง ๆ และประหยัดค่าใช้จ่าย มีการให้บริการนอกเวลาเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธนพร คุณสมปโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจจวโร (นามจันทรา), สามเณรวิชรายุ จันทร และอดิศักดิ์ พรหมลี (2560: 73) 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 ท่านให้อภัยและแนะนำในทางที่ถูกต้องและท่านเคยบริจาคทรัพย์สินเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในขณะยากลำบาก

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ ค่อยให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและบริการออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กริธา คงพยัคฆ์ (2562: 89-100) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 ที่ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความสุภาพจริงใจ ส่วนข้อ 4 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. ด้านอถถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลช่วยเหลือให้บริการผู้สูงอายุและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว

โดยจัดให้มีช่องบริการพิเศษ สำหรับบุคคลพิเศษเช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงมีครรภ์ และพระภิกษุ เปิดบริการผ่านระบบออนไลน์ในการจองคิวทำรายการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดเวลาในการรอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิศรุต จิตโสภณ (อนวงษา) (2561: 89) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” พบว่า ความคิดเห็นของพระภิกษุสงฆ์ต่อการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีดังนี้ 1) ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ย 3.57 2) ด้านทาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 3) ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ย 3.25 4) ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อปฏิบัติของสำนักงาน ให้บริการตามแบบอย่างของภาระหน้าที่ของข้าราชการ และวางตนเหมาะสม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสุนทร ธมมวโร (บุญคง) (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนมจังหวัดระยอง” พบว่า ประชาชนในชุมชนหนองสนม การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนในชุมชนหนองสนม ด้านปิยวาจา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า พุดจาด้วยถ้อยคำไพเราะเสมอ ($\bar{x} = 3.95$) พุดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ ($\bar{x} = 3.86$) พุดคุย เป็นกันเองไม่ถือตัว ($\bar{x} = 3.71$) คอยพุดแนะนำสิ่งที่ดีงาม ($\bar{x} = 3.67$) จะเป็นคนที่พุดให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อเพื่อนบ้านด้วยกัน ($\bar{x} = 3.59$) และเมื่อมีผู้ใดพุดจาไม่ดีก็ไม่ถือโกรธพร้อมให้อภัย ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาฉวาง ตำบลช้างกลาง อำเภอหลักช้าง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่ามีความแปรผลอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา ฉะนั้นควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดกิจกรรม โครงการ อบรมเรื่องหลักสังคหวัตถุธรรมให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมที่ถูกต้องยิ่งขึ้น และเป็นการส่งเสริมให้การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่ดีเป็นหน่วยงานรัฐของประชาชนเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง จึงเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ด้านทาน (การเสียสละ) ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านทาน การให้กำลังใจ การเสียสละ แก่ผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านปิยวาจา (การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน เช่นการมอบเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติให้กับผู้ที่ประชาชนโหวตเป็นเจ้าหน้าที่บริการประทับใจ ประจำเดือน เป็นต้น

3. ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือกัน) ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยเหลือบุคคลที่มีข้อจำกัดในการใช้บริการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว และแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนต่อไป

4. ด้านสมานัตตตา (ความเป็นผู้สม่ำเสมอ) ควรรักษามาตรฐานในระดับนี้ไว้และอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตน

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาฉวาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาทุ่งสง

2. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาร่อนพิบูลย์

3. ควรศึกษาเรื่อง การใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการที่ดีของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครราชสีมา สาขาลานสกา

เอกสารอ้างอิง

กรีธา คงพยัคฆ์. (2562). การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจันดี อำเภอดงขาง จังหวัดนครราชสีมา. **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

กรมที่ดิน. (2563). **แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน (แผนการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. กรุงเทพมหานคร: กองแผนงาน กรมที่ดิน.

ปริญญา จันทร์ทอง. (2564). การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมของผู้ต้องขังในเรือนจำกลาง นครราชสีมา. **สารนิพนธ์หลักสูตรสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์ สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระวิศรุต ธิตโสภณ (อนุวงษา). (2561). การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในการพัฒนาชุมชนของพระสังฆาธิการ ในเขตอำเภอมือง จังหวัดเชียงราย. **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2548). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 25. กรุงเทพมหานคร: ผลิตซ้ำ.
- พระชนพร คุณสมปโน (อาคะนิช), พระประสพผล สจจวโร (นามจันทรา), สามเณรวชิราวุธ จันทร และอดิศักดิ์ พรหมลี. (2560). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้านศิลาตำบลศิลา อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. **หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง**. มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.
- พระสุนทร ธมมธโร(บุญคง). (2560). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขางวาง. (2564). **บ.ท.ด.2**. นครศรีธรรมราช.
- สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขางวาง. (2565). **บ.ท.ด.2**. นครศรีธรรมราช.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา** **ระบบบริหารจัดการภาครัฐ**. เข้าถึงได้จาก <http://nscr.nesdc.go.th/ns/> (สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2565).