

การใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE USE OF DHAMMA PRINCIPLES IN PROVIDING PUBLIC SERVICES TO THE PUBLIC
THE RAMKHAMHAENG UNIVERSITY AIR-CONDITIONED VANS

มานะ วิวัฒน์ศักดิ์^{1*}, สมชาย ปิ่นใจกุล²
MANA WIVATANASAK¹, SOMCHAI PINJAIKUL²
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับประชาชนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 228 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัย พบว่า การใช้หลักธรรมทั้งสี่ด้าน คือ การให้บริการอรรถจริยา ความตั้งใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ การให้บริการปิยวาจา การใช้วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจการให้บริการอรรถจริยานักถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลักโดยให้ความช่วยเหลือ และการให้บริการสมานัตตการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะหลักธรรมเน้นความถูกต้อง ความเมตตา และความยุติธรรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ : 1.การใช้หลักธรรม 2.การให้บริการสาธารณะ 3.รถตู้โดยสารปรับอากาศ

¹ อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Lecturer, Marketing Department, Faculty of Business Administration Bangkok Thonburi University

² อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสุขภาพ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Lecturer, Health Business Management Department, Faculty of Business Administration
Bangkok Thonburi University
Corresponding author, e-mail: manawivatasak@gmail.com

(Received: 4 January 2025; Revised: 20 June 2025; Accepted: 27 June 2025)

ABSTRACT

The purposes of this research were 1. study the application of Dhamma principles in public service for the public by the Ramkhamhaeng University air-conditioned van, and 2. study the development guidelines for the application of Dhamma principles in public service for the public by the Ramkhamhaeng University air-conditioned van. This research was a quantitative research using a questionnaire to collect data from 228 passengers using the Ramkhamhaeng University air-conditioned van service. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation, and descriptive statistics. The statistics used for hypothesis testing were regression analysis. The results of the research found that the application of Dana: giving; generosity; charity Piyavaca: kindly speech; convincing speech Atthacariya: useful conduct; rendering services; life of service; doing good Samanattata: even and equal treatment; equality consisting in impartiality, participation and behaving oneself property in all circumstances. Considering the suffering of the public as the main principle by providing assistance; and service with unity, providing equal and equal service without discrimination. Applying Dhamma principles in public service would be very beneficial because Dhamma principles emphasize correctness, kindness, and justice, which are important qualities in providing service to the public

Keywords: 1. Application of Dhamma principles 2. Public service 3. Air-conditioned van

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นเมืองใหญ่ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับในภูมิภาคเดียวกัน เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การเมือง การปกครอง ศูนย์กลางของระบบราชการ การพาณิชย์ และการท่องเที่ยว เมืองท่า ดังนั้น จึงเป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ทุกระดับที่อยู่รวมกันอย่างแออัด จากสภาพความเป็นเมืองของกรุงเทพมหานครดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันนี้จึงมีผู้สนใจมาให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยภาคเอกชนโดยรัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนในการดำเนินการ ขณะนี้หน่วยงานของรัฐกำลังจัดระบบการให้บริการรถตู้ให้ถูกต้องตามกฎหมายอยู่ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งคาดว่าจะมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคน ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและเข้ามาอาศัยโดยเข้ามาทำงานเข้ามาศึกษารวมไปถึงจำนวนประชากรในจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร ทั้งจังหวัดนครปฐม ราชบุรี สมุทรปราการ เพชรบุรี ที่เข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานครแบบเข้าไปเย็นกลับ ซึ่งมีการจัดการให้มีรถตู้มาบริการในด้านการขนส่งผู้โดยสาร โดยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ

โดยให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปแบบของรถร่วมเอกชน ในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของ บริษัทขนส่งจำกัด ซึ่งเป็นของรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม วังในเส้นที่บริษัทขนส่งได้รับ ใบอนุญาตประกอบการขนส่งจากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้บริษัทขนส่ง จำกัดทำหน้าที่เป็น แกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้เป็นระเบียบ ซึ่งจัดการบริการ รถตู้โดยสารโดยประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่าง ๆ เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของ หน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม รับผิดชอบตามลักษณะงาน และอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายใน การเดินทางจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่เขตใกล้เคียงกรุงเทพมหานคร (วิสิษฐุ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทอง เรือง, 2566)

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะการจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญ ของรัฐในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเป็นธรรมและ ทัวถึง (ธีระพล บุญตารวะ, 2563) โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่หน่วยงานของรัฐควรยึดถือ ได้แก่ หลัก ความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมุ่งให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือสถานะทางสังคม, หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เน้นการใช้ทรัพยากรให้ คุ่มค่าและเกิดผลลัพธ์สูงสุดต่อประชาชน, หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึง ข้อมูล ตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้อย่างอิสระ, และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่เปิด โอกาสให้ทุกภาคส่วนมีบทบาทในกระบวนการวางแผนและติดตามบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังมี หลักการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ที่เน้นความรวดเร็วและเหมาะสมของบริการ, หลัก ความต่อเนื่องและยั่งยืน ที่ช่วยให้การให้บริการไม่สะดุดและมีทิศทางในระยะยาว และ หลักจริยธรรม และคุณธรรมที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องยึดถือในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต และมีจิตสำนึกในหน้าที่ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน และนำไปสู่ระบบ บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมในระยะยาว

การให้บริการประชาชนในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลาย ประการโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 คือ 1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และ ศิลปวิทยา 2. ปิยวาจา พูดอย่าง รักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้ เกิดความเข้าใจดีสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3. อตถจริยา ทำ ประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสามาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่าเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์ สุขร่วมกัน (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป. อ. ปยุตโต), 2558) ดังนั้นหากบุคลากรของกรมเจ้าท่า นำ หลักสังคหวัตถุธรรม ทั้ง 4 ประการมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ย่อมจะนำมาซึ่งความ ประทับใจและพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารได้อย่างมีคุณภาพ

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการรถตู้บริการในเขตกรุงเทพฯ โดยเฉพาะเส้นทางสายอู่แสมดำ-มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผ่านสถานศึกษาและสถานที่ทำงานหลายแห่งต้องใช้เวลาในการเดินทางนานกว่าเป็นชั่วโมง จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงการเลือกใช้บริการหรือสาเหตุการใช้บริการรถตู้ประจำทางนั่นเอง ทั้งนี้ผลการศึกษาจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางและเพื่อประโยชน์ของผู้โดยสารประจำทางโดยรวม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบถึงการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิด (Closed-ended questions)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงและเจ้าหน้าที่ และนำมาใช้เป็นฐานประชากรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ดังนี้

จากสูตร

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร

N = ขนาดของประชากรหาได้จาก จำนวนรถตู้ \times จำนวนวิ่งเฉลี่ยต่อคัน \times จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อเที่ยว ($11 \times 6 \times 8 = 528$)

e = ความคาดเคลื่อน (ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างประชากร) เท่าที่สามารถยอมรับได้ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ $e = 5\%$

528

$$\text{แทนค่า } n = \frac{528}{1 + 528 (0.005)^2}$$
$$n = 227.59$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 228 คนจากนั้นใช้วิธี Accidental Sampling ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากรูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ทราบก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม เมื่อกลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามแล้วเสร็จ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนทันที เมื่อได้รับแบบสอบถาม กลับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับมา บันทึก วิเคราะห์ผลทางสถิติ แปลผล สรุปผล และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการเดินทางของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนาสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) โดยนำมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบแล้วสรุปออกมาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาแบบพรรณนามาอธิบายต่อไป

5. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. สรุปสมมติฐาน ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่าปัจจัยด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่วนตัวมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารผู้โดยสารที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางด้านความถี่ในการใช้บริการไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่ต่างกัน ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า ระยะเวลาที่รอก่อนได้ขึ้นรถโดยสารมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน

2. แนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

(N = 228)

ข้อ	แนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{x}	S.D.	
1.	หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ)	3.92	0.51	มาก
2.	หลักปิยวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน)	4.13	0.54	มาก
3.	หลักอัตถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อผู้รับบริการพึงพอใจ)	4.34	0.52	มาก
4.	หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามก่อนหลัง)	4.10	0.50	มาก
โดยรวม		4.12	0.52	มาก

สรุปตารางที่ 1 แนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า โดยภาพรวมทุกหลักธรรม ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.12, S.D.=0.52) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหลักธรรม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า หลักธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหลักอรรถจริยา (ความมานะมุ่งมั่น ตั้งใจทั้งร่างกายและแรงใจเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ หลักปิยวาจา (ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีเหตุผลที่ดี และยังคงแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ มีการให้เกียรติและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน) ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก ลำดับที่สาม คือ หลักสมานัตตตา (ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการตามก่อนหลัง) ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมาก และ ลำดับสุดท้าย คือ หลักทาน (ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่บนฐานความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. สรุปผลการวิจัย

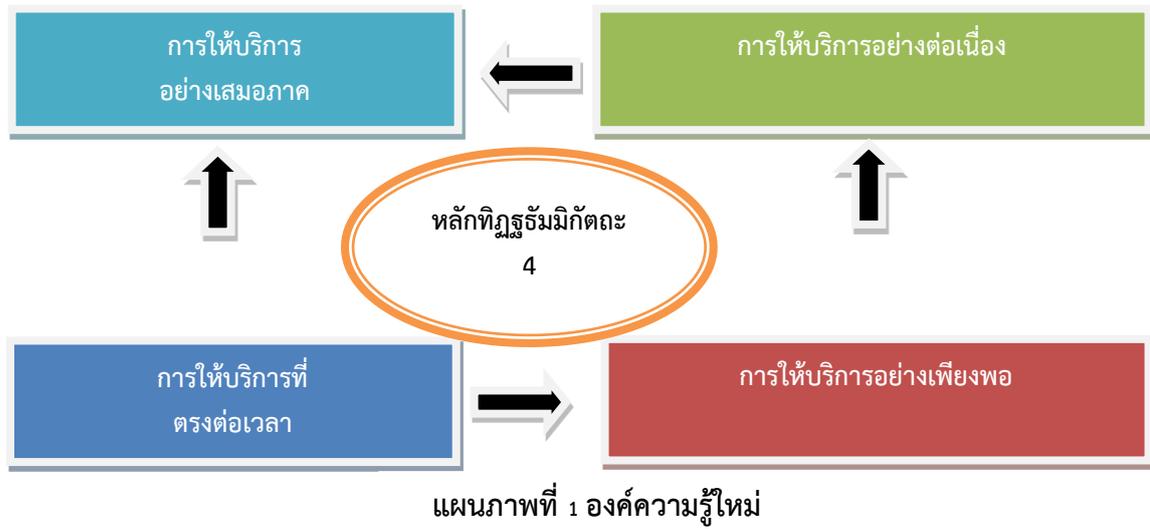
จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรุตดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ผลการศึกษานี้มีผลมีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของสุนิภา งามสันติกุล (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันด้วย ผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางไม่ต่างกัน ผลการศึกษาของชรัต พิริยะวัฒน์ (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร ยังพบอีกว่าผู้โดยสาร ร้อยละ 60 ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ในทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง (การเดินทางไปทำงานและการเดินทางไปซื้อสินค้า) โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้น ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางต่างกัน ผลการศึกษาของวัชรินทร์ วิทยกุล (2559) ที่ได้ทำการศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า ความน่าเชื่อถือของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีรูปแบบที่แน่นอนที่สามารถตรวจวัดด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทางในแต่ละเที่ยวที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาสายการเดินทางเดียวกันปรากฏว่าใช้เวลาไม่ตรงกัน

แนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง 1. ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ 2. ควรตรวจสอบ การใช้วาจาที่ ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงถ้อยคำที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท 3. ควรให้การต้อนรับอาสาให้ความช่วยเหลือแก่ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น และ 4. ต้องให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระครูโฆสิตวิฒนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 เพื่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผลการวิจัยพบว่า การให้การเสียสละ ความอ่อนน้อมถ่อมตน แก้ปัญหาการเข้าหาคน โดยใช้หลักปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน แก้ปัญหาการขาดความเสียสละ โดยใช้หลักอรรถจริยา คือ การสงเคราะห์เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น แก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยใช้หลักสมานัตตตา คือ การวางตนพอดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กริธา คงพยัคฆ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอดงจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ธรรมในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ด้านอรรถจริยา การช่วยเหลือกัน) ได้แก่ ข้อที่ว่า เทศบาลตำบล จันดี ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางที่ให้บริการโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แสดงให้เห็นถึงการยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม หลักธรรมที่ถูกนำมาปรับใช้มีเป้าหมายเพื่อสร้างมาตรฐานการบริการที่เน้นความเอาใจใส่ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เพราะนอกจากจะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐอีกด้วย โดยการให้บริการดังกล่าวมุ่งเน้นความสะอาดสบาย ปลอดภัย และการดูแลผู้โดยสารอย่างมีมาตรฐานสูงสุด โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด พร้อมทั้งส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความรับผิดชอบในการดำเนินงานบริการสาธารณะต่อสังคม



แนวทางการพัฒนาการใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะเป็นแนวทางที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะหลักธรรมมักจะเน้นความถูกต้อง ความเมตตา และความยุติธรรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคม การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้กับชีวิต ดังนี้

แนวทางหลักทฤษฎีธรรมมีกัตตะ 4 ไม่ใช่เพียงคำสอนทางศาสนา แต่เป็นแนวทางที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทั้งในมิติส่วนตัว การบริหารจัดการ และการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน อันเป็นคุณค่าที่โลกยุคใหม่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อสร้างดุลยภาพระหว่างความก้าวหน้ากับความดีงามทางจิตใจ หลักธรรมทั้ง 4 เมื่อถูกนำมาประยุกต์ใช้ในระดับบุคคล องค์กร หรือรัฐ จะช่วยสร้างรากฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมที่เข้มแข็ง ส่งผลให้เกิดสังคมที่ร่วมมือกันอย่างมีสันติสุข สร้างสรรค์และยั่งยืนในระยะยาว

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้หลักธรรมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของ รถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้นควรมีรูปแบบในการดำเนินการเชิงนโยบาย ดังนี้

8.1.1 การให้บริการสาธารณะ ควรมุ่งเน้นการให้บริการพัฒนาการบริการในมิติด้าน ความรวดเร็วเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

8.1.2 การให้บริการสาธารณะ ควรสนับสนุนการให้บริการทางด้านการขนส่งและลด ความยุ่งยากหลายขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ มุ่งเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการผู้เข้ารับบริการได้อย่างเพียงพอ

8.1.3 การให้บริการสาธารณะ ควรมีการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้องได้มาตรฐาน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 บุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการทั้งในส่วนของพนักงานขับรถ พนักงาน ให้บริการและสนับสนุน ควรผ่านการฝึกอบรมพัฒนาทักษะทั้งทางด้านการให้บริการ และด้านอื่นให้ สามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ

8.2.2 ควรมีมาตรฐานการให้บริการสาธารณะเพื่อความประทับใจเพราะลูกค้าคาดหวัง ว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการเหล่านั้น จะสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ดีและมีประสิทธิภาพ

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความท้าทายของการใช้หลักธรรมในการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของรถตู้โดยสารของจังหวัดอื่นๆ

8.3.2 ควรมีการวิจัยเรื่องการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาไปประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

9. บรรณานุกรม

กริธา คงพยัคฆ์ (2563) การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาล ตำบลจันดี อำเภอดงขาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยา เชียงพุทธ*, 5(1), 29-41.

ชรัต พิริยะวัฒน์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับ ของ ผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*

ธีระพล บุญตาระวะ. (2563). การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 8(2), 185-196.

- พระครูโฆสิตวัตนานุกูล และพระครูวิจิตรศีลาจาร. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนวัดใหม่ทุ่งคา อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(3), 15-25.
- วัชรินทร์ วิทย์กุล. (2559). การศึกษาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการบริการรถโดยสารประจำทาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- วิสิษฐ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง. (2566). การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่สังคม และประชาชน. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(3), 392-405.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2558). พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 34
- ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*.

10. คำขอบคุณ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารขนส่งกรมเจ้าท่า ที่อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้เข้าไปแจกแบบสอบถามเป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณหน่วยงานกรมเจ้าท่าที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และให้ความร่วมมือคณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดการวิจัย ขอขอบคุณกองบรรณาธิการวารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร ที่รับเผยแพร่ผลงานวิจัยฉบับนี้