

ความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ  
วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
THE BUDDHIST'S OPINIONS TOWARD SERVICE PROVIDING  
ACCORDING TO SANGAHAVATTHU PRINCIPLE  
WAT HONGPRADITTHARAM, HAD YAI DISTRICT,  
SONGKHLA PROVINCE

พระครูวาทีธรรมวิรักษ์

รองเจ้าคณะตำบลพะวง เจ้าอาวาสวัดแหลมพ้อ จังหวัดสงขลา

พระพันธ์ รมมวิโส (อนันตะพงศ์)

วัดหงส์ประดิษฐารามอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน และ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 550 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคร็จซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 226 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่า t-test, ค่า F-test และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

## ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) เมื่อพิจารณา



เป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยะวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.08$ ) รองลงมา คือ ด้านทาน ( $\bar{X}= 4.06$ ) และด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}= 3.97$ ) และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน พบว่า พุทธศาสนิกชนที่มีอายุต่างกัน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพุทธศาสนิกชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พุทธศาสนิกชนได้เสนอแนะการให้บริการด้านทาน มากที่สุด ได้แก่ วัดควรส่งเสริมและจัดกิจกรรมให้มีการทำบุญตักบาตร ให้ทาน ในวันสำคัญต่างๆ รองลงมา วัดควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในงานพิธี เช่น เต็นท์ เก้าอี้ ควรมีระเบียบการพิธีการให้ชัดเจนและเป็นไปในทางเดียวกัน

**คำสำคัญ :** การให้บริการ, สังคหวัตถุ, วัดหงษ์ประดิษฐาราม จังหวัดสงขลา

## ABSTRACT

The objectives of this research were as follows 1. To study the Buddhist's opinion toward service providing to Sangahavatthu principle, Wat Hongpradittharam, Had Yai district, Songkhla province. 2. To compare the Buddhist's opinion toward service providing according to Sangahavatthu principle in terms of sexes ages, degrees of education, occupations and monthly incomes as differently, and 3. To study the suggestion on the way to promote on service providing according to Sangahavatthu, Wat Hongpradittharam, Had Yai district, Songkhla province. The populations there are 550 persons, sample size by Krejcie and Morgan's table measurement, the samples were 226 persons, sampling by convenience sampling, data collection by questionnaire. The statistics were



applied as follows; frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, f-test. The arithmetic mean in each pair by LSD method (Least Significant Diligence)

**The findings were as follows.**

1) The Buddhist's opinion toward service providing according to Sangahavatthu principle, Wat Hongpradittharam, Had Yai district, Songkhla province by overview was at more level ( $\bar{x} = 3.93$ ) when considered in each aspect found that the aspect of Piyavaja was the highest mean ( $\bar{x} = 4.08$ ) and followed up the aspect of Dana ( $\bar{x} = 4.06$ ) but the aspect of Atthajariya was the lowest mean ( $\bar{x} = 3.97$ ) and when classified in terms of sexes, ages, degrees of education, occupations and monthly incomes found that by overview was at more level.

2) The comparative result on Buddhist's opinion toward service providing according to Sangahavatthu principle, Wat Hongpradittharam, Had Yai district, Songkhla province in terms of sexes, ages, degrees of education, occupations and monthly incomes found that in terms of ages by overview and the aspect of Dana, The aspect of Piyavaja and the aspect of Atthajariya there were difference as statistically significance at 0.01 and in terms of degrees of education in the aspect of Dana there were difference as statistically significance at 0.05

3) The suggestion on the way to promote on service providing according to Sangahavatthu Wat Hongpradittharam, Had Yai district, Songkhla province found that the aspect of Dana was the highest frequency i.e. the temple should promote and activity arrangement for arms around, giving Dana, merit making in the holy day and followed up the temple should provide accommodation to people in any ceremony i.e. tent, chair these should have regarded on regulations as clear and unity.



**Keywords :** Service Providing , Sangahavatthu, Wat Hongpradittharam Songkhla province

## บทนำ

ปัจจุบันโลกแห่งการบริการเป็นสัญลักษณ์ขององค์กรที่มีให้บริการเป็นสำคัญ องค์กรใดสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้และรักษาผู้ใช้บริการเหล่านั้น ให้ผูกพันอยู่กับองค์กรได้นาน สิ่งเหล่านั้นจะบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี แม้จะเป็นองค์กรที่จัดการเพื่อการกุศล ก็ต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการ การให้บริการที่ดีควรมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการ งานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจพุทธศาสนิกชนของการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและ จำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการบริการทุกประเภท เพื่อที่จะให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมาย และสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้บุคคลและองค์กรประสาน ความสำเร็จในที่สุด

หลักพุทธธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของพุทธศาสนิกชนไว้ได้ ได้แก่ หลักสังคหัตถ์ 4 (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี , หลักการสงเคราะห์ ประกอบด้วย 4 ประการ ก็คือ 1. ทาน (การให้ คือ เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน 2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก วาจาตุดตีมั่นน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะ อ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจงใจให้นิยมยอมตาม) 3. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม ในทางจริยธรรม) 4. สมานัตตตา (ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอ กันในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี (มหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, 2539) หลักธรรมดังกล่าวนี้จะเป็นคุณค่าและเป็นประโยชน์เพื่อได้นำไปประยุกต์ใช้ใน กิจการของวัดหรือองค์กรต่าง ๆ ได้



วัดหงส์ประดิษฐานราม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา จึงเป็นองค์กรการกุศลตามหลักพระพุทธศาสนาที่ให้บริการ ด้านการบำเพ็ญกุศลแก่พุทธศาสนิกชนอยู่ทั่วไปทั้งในวันปกติ และวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา อีกทั้งวันสำคัญอื่นๆ เช่น วันสำคัญของแม่ “วันแม่” วันสำคัญของราชการ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการด้านหลักธรรม ศาสนพิธี ด้านสถานที่ และอุปกรณ์สิ่งของเครื่องบริวาร ความสะดวกต่างๆ เพื่อบริการให้พุทธศาสนิกชนที่มาใช้บริการได้ปฏิบัติถูกต้องตามหลักพระพุทธศาสนา เพื่ออำนวยความสะดวกตามความต้องการของพุทธศาสนิกชน ซึ่งเป็นภาระงานหลักของวัดหงส์ประดิษฐานรามที่ต้องดำเนินการ ให้บริการด้วยคุณธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พุทธศาสนิกชน ที่มารับบริการ มีความพึงพอใจ และยึดเหนี่ยวผูกพันกับวัด อันจะนำมาซึ่งความมั่นคง รุ่งเรือง และการรับบริการที่ดี โดยอาศัยหลักพุทธธรรมในการให้บริการสงเคราะห์

ดังนั้น ด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐานราม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นองค์กรการกุศลของพระพุทธศาสนา ที่ตั้งอยู่ใจกลางชุมชนเมืองขนาดใหญ่ ซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและมีความหลากหลาย การให้บริการของวัดหงส์ประดิษฐานราม จะต้องให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของพุทธศาสนิกชนที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ถึงคุณภาพการให้บริการของวัด จึงนำหลักการสงเคราะห์ในทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำผลวิจัยที่พบไปประยุกต์ใช้ในการบริการของวัดหงส์ประดิษฐานราม ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐานราม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐานราม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา ของพุทธศาสนิกชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐานราม อำเภอบางบาล จังหวัดสงขลา



## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การให้บริการแก่พุทธศาสนิกชนตามหลักสังคหวัตถุของวัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน 4 ด้าน 1) ด้านทาน 2) ด้านปิยวาจา 3) ด้านอรรถจริยา และ 4) สมานัตตตา
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พุทธศาสนิกชน ซึ่งเป็น อุบาสก อุบาสิกา ผู้มาใช้บริการ ในวัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 550 คน
3. ขอบเขตด้านสถานที่ ได้แก่ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพุทธศาสนิกชน อันได้แก่ อุบาสก อุบาสิกา ผู้มาใช้บริการ ในวัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 550 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคร์จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (สงศรี ชมพวงค์, 2553) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็น Non-probability โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับ พุทธศาสนิกชน อันได้แก่ อุบาสก อุบาสิกา ผู้มาใช้บริการ ในวัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น ในวันเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ถึง มิถุนายน 2560 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่า t-test, ค่า F-test และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

## ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์ (ดนัย วงศ์อมรอัครพันธ์, 2553) ได้ทำ



การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมายมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราชันย์ ธงชัย (ราชันย์ ธงชัย, 2551) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงาน สัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านทาน พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัตถุประสงค์พิธีฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.06$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมหมาย บัวจันทร์ (สมหมาย บัวจันทร์, 2551) วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านทาน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ราชันย์ ธงชัย (ราชันย์ ธงชัย, 2551) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน มากเป็นอันดับแรก

2) ด้านปิยวาจา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัตถุประสงค์พิธีฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.08$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดคำเนิน) (พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดคำเนิน), 2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก.เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการศึกษาของ อิดารัตน์ ศิละวรรณโณ (อิดารัตน์ ศิละวรรณโณ, 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน



ส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา เขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่าการบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านปิยวาจา

3) ด้านอัตตจริยา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระณปวร โฆสิตธมโม (โทวาท) (พระณปวร โฆสิตธมโม (โทวาท), 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของประชาชนต่อการบริหารงานตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4) ด้านสมานัตตตา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีนุช ไพรดี (มณีนุช ไพรดี, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำ หลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ 4 กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัด หงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของพุทธศาสนิกชนที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน พบว่า พุทธศาสนิกชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึง พอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลัก สังคห





วัตถุ 4 แตกต่างกัน (พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธจันทร์) , 2553) และสอดคล้องกับผล การศึกษาของ อิตารัตน์ ศิลาวรรณโณ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานส่วน ตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษาเขต อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (อิตารัตน์ ศิลาวรรณโณ, 2553)

และพุทธศาสนิกชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงส์ประดิษฐาราม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน) (พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), 2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุ่ยดี) (พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุ่ยดี), 2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธจันทร์) (พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธจันทร์) , 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัด หงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พุทธศาสนิกชนได้เสนอแนวทางส่งเสริมด้าน ต่างๆ ดังนี้

1) ด้านทาน ได้แก่ วัดส่งเสริมและจัดกิจกรรมให้มีการทำบุญตักบาตร ให้ ทาน ในวันสำคัญต่างๆ รองลงมาวัดควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในงานพิธี เช่น เต้นท์ แก้วอี้ ควรมีระเบียบการพิธีการให้ชัดเจนและเป็นไปในทางเดียวกัน วัดควรจัดเตรียมสิ่ง



อำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ที่เข้ามาทำบุญ และ รวบรวมสิ่งของเหลือใช้ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ยากไร้

2) ด้านปิยะวาจา ได้แก่ พระภิกษุที่มีหน้าที่รับผิดชอบ มีการช่วยเหลือแนะนำในการประกอบพิธีกรรมต่างๆ รองลงมา พระภิกษุสามเณรได้ให้คำแนะนำอย่างสุภาพเมื่อญาติโยมมาทำธุระ และพระสงฆ์และเจ้าหน้าที่ของวัดใช้วาจาที่สุภาพและเป็นประโยชน์แก่ศาสนิกชน

3) ด้านอัตถจริยา ได้แก่ การส่งเสริมการทำความสะอาดบริเวณวัด รองลงมาทางวัดอบรมและสอนธรรมแก่ประชาชนที่สนใจในเรื่องรู้ เพิ่มเติม มีการพัฒนาสถานที่ต่างๆในวันสำคัญต่างๆ และวัดได้ช่วยเหลืออนุเคราะห์ในการบำเพ็ญกุศลศพไร้ญาติให้ฟรี

4) ด้านสมานัตตตา ได้แก่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นสะท้อนปัญหาต่างๆ อย่างเป็นกัลยาณมิตร รองลงมา การเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีความเท่าเทียม มีการสั่งสอนเกี่ยวกับหลักการทางพระพุทธศาสนาที่ถูกต้อง และวัดให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอหยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเชื่อมโยง

## อภิปรายผล

การศึกษา “ความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐารามอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของพุทธศาสนิกชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้

1) ด้านทาน พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุวัดหงส์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมหมาย บัวจันทร์ (สมหมาย บัวจันทร์, 2551) วิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านทาน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ราชนันย์ ธงชัย (ราชนันย์ ธงชัย, 2551) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ



4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน มากเป็นอันดับแรก

2) ด้านปิยะวาจา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัตถุประสงค์ธรรม อำเภอบางกรวย จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดคำเนิน) (พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดคำเนิน), 2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก.เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการศึกษาของ อธิการ์ตัน ศิลาสุวรรณโณ (อธิการ์ตัน ศิลาสุวรรณโณ, 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษาเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านปิยะวาจา

3) ด้านอรรถจริยา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัตถุประสงค์ธรรม อำเภอบางกรวย จังหวัดสงขลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระณพวร โสสิตธมโม (โทวาท) (พระณพวร โสสิตธมโม (โทวาท), 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4) ด้านสมานัตตตา พุทธศาสนิกชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัตถุประสงค์ธรรม อำเภอบางกรวย จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีนุช ไพรดี (มณีนุช ไพรดี, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง.การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ



พนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ 4 กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษา พบว่า การแนะนำขั้นตอนการประกอบพิธีกรรมทางด้านศาสนพิธี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และจากข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการในการแนะนำขั้นตอนพิธีการในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา แก่พุทธศาสนิกชนที่มาใช้บริการ เพื่อความถูกต้องเหมาะสม
2. ควรมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของวัดคอยต้อนรับให้คำแนะนำด้วยมิตรไมตรี เพื่อให้ผู้มาใช้บริการของวัดรู้สึกอุ่นใจในการมาใช้บริการ และได้รับบริการที่ถูกต้องเหมาะสม มีคุณภาพ
3. การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธามาก ซึ่งทางวัดควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีจิตบริการ เพื่อนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธา เมื่อจิตของผู้รับบริการตั้งอยู่ในศรัทธาแล้ว การประกอบกิจอันเป็นกุศลก็จะบรรลุผลที่มีคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้มาใช้บริการในเชิงลึก ซึ่งจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ วัดหงษ์ประดิษฐาราม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. ควรมีการขยายผลการศึกษา ให้ครอบคลุมวัดอื่นๆ ที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของวัดที่เหมาะสมกับความต้องการของพุทธศาสนิกชนโดยทั่วไป



## เอกสารอ้างอิง

- दनัย วงศ์อมรรอัครพันธ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จิตารัตน์ ศิลวรรณโณ. (2553). *ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ 4 กรณีศึกษา เขตอำเภอมแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระณปวร ไชลิตธมโม (โทวาท). (2553). *ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์) . (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ 4*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุยดี). (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มณีนุช ไพรดี. (2552). *การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (P.C.S.)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ราชันย์ ธงชัย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมเมือง จังหวัดระยอง*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



สงศรี ชมพวงศ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. นครศรีธรรมราช: โรงพิมพ์หมามุกุฎราชวิทยาลัย .

สมหมาย บัวจันทร์. (2551). *การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.