

แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์  
Guidelines for Public Service Quality Management Based on Sanghahavattu 4  
of Surin Railway Station

เฉลิมพล นนทมาลย์ สีน งามประโคน และวิเศษ ชินวงศ์  
Chalernmpol Nontaman, Sin Ngamprakhon, and Wiset Chinnawong

สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษาศึกษา หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
Buddhist Educational Administration, Master of Education  
Mahachulalongkomrajavidyalaya University  
E-mail: Chalernmpolntm@gmail.com

Received: May 7, 2024; Revised June 24, 2024; Accepted: June 25, 2024

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ 2) ศึกษาวิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ และ 3) เสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ มีขอบเขตการวิจัยในด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งออกเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยมีระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .82 เพื่อศึกษาสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ โดยตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีรถไฟสุรินทร์ จำนวน 379 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ แล้วนำผลการสำรวจมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ข้อคำถามจากผลสำรวจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และใช้การสนทนากลุ่ม ในการศึกษาความเห็นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อศึกษาวิธีการและนำเสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์

ผลการวิจัยพบว่า

สภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

**คำสำคัญ:** การบริหารคุณภาพการให้บริการ หลักสังคหวัตถุ 4 สถานีรถไฟสุรินทร์

**Abstract**

The objectives of this research are to 1) study the condition of quality management of public services at Surin Railway Station, 2) study methods of quality management of public services according to the 4 Sangkhahavattu principles of Surin Railway Station, and 3) propose guidelines for quality management. Providing public services according to the principles of Sanghahavattu 4 at Surin Railway Station. There are 5 areas of research in service quality: 1) physical characteristics of service, 2) reliability, 3) responsiveness to

service recipients, 4) Giving confidence to service recipients and 5) Understanding and sympathizing with service recipients It is a mixed methods research. It is divided into survey, quantitative and qualitative research. Through quantitative research, the researcher created a questionnaire. The reliability level of the questionnaire was 0.82 to study the condition of quality management of public services at Surin Railway Station. The sample used in this research included 379 people who used the services at Surin Railway Station. Using random sampling method Then take the survey results and find the average. and standard deviation to analyze and conduct qualitative research. Using in-depth interviews. Using questions from the survey results that have the lowest average. and use group discussions In studying the opinions of the train operating staff of the State Railway of Thailand who are the target group and the public who receive the service to study methods and present guidelines for quality management of public services according to the 4 Sanghawathu principles of Surin Railway Station.

The research findings were as follows.

The condition of quality management of public services at Surin Railway Station in all 5 areas is overall at a high level.

**Keywords:** Service Quality Management, Sanghawathu 4, Surin Railway Station.

## บทนำ

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) มีประวัติการก่อตั้งมาอย่างยาวนานตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ถือเป็นความภาคภูมิใจของประชาชนชาวไทย อยู่เคียงคู่มากับการพัฒนาประเทศ เป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาด้วังกำลังคน ปัจจุบันมีเส้นทางเดินรถทุกสายรวมเป็นระยะทางทั้งสิ้น 4,507.88 กิโลเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 85.3 ล้านคน และให้บริการขนส่งสินค้าคิดเป็นน้ำหนักไม่ต่ำกว่า 8.7 ล้านตันต่อปี โดยที่ผ่านมารฟท. มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณสุขไปรษณีย์ขั้นพื้นฐานด้านคมนาคมที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน สร้างความเจริญให้กับเมืองและพื้นที่สถานีในจังหวัดต่าง ๆ ที่รถไฟผ่าน และกระจายความเจริญจากส่วนกลางไปยังพื้นที่ห่างไกล ประชาชนสามารถเดินทางและขนส่งสินค้าได้อย่างสะดวก (อัฐนันท์ ชลาชนานาวิน, 2560)

ปัญหาของการให้บริการ ในปัจจุบันพบว่าปัญหาที่พบบ่อย เช่น ความล่าช้าของขบวนรถ การรอคิวขึ้นรถ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน หรือเกิดข้อผิดพลาดในตัวโดยสาร เป็นต้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ จากประเด็นที่กล่าวมาไม่ว่าจะหน่วยงานใดก็ตามทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการยังสามารถพึ่งพาอาศัยสังเคราะห์กันตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

หลักพุทธธรรมที่ชื่อว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นอีกหลักพุทธธรรมหนึ่งในคำสั่งสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์กันและกัน เป็นหลักธรรมหนึ่งซึ่งช่วยให้การบริหารงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะเป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543) สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือหรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาติ (พระสุนทร ธมมธโร (บุญคง), 2560) แนวทางการปรับปรุงการให้บริการคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอเพียง เน้นย้ำให้มีจิตใจรักงานบริการ ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน (กมลวรรณ แสนคำลือ, 2557) จากประเด็นปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ เพื่อศึกษาความ

ความเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีรถไฟว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงในเรื่องการพัฒนาคุณภาพลักษณะและคุณภาพการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาวิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์

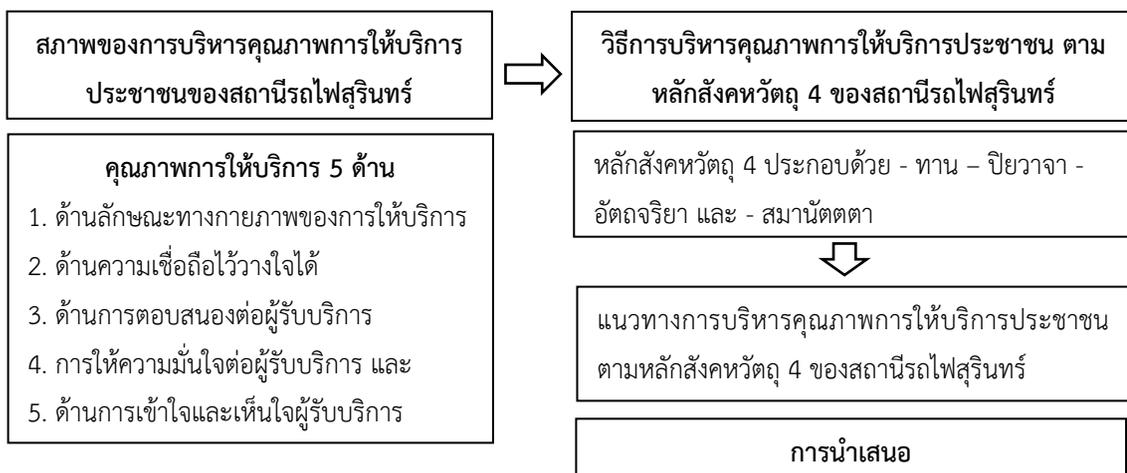
### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) ซึ่งใช้วิธีการเชิงสำรวจ เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสร้างแบบสอบถามโดยใช้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการทำแบบสอบถาม ได้ระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach Alpha) เท่ากับ 0.82 จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลที่ได้ไปศึกษาสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการที่สถานีรถไฟสุรินทร์ จำนวน 379 คน อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้บริการในเดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2565 จากจำนวน 33,841 คน แล้วกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970) ได้เท่ากับ 379 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อศึกษาความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารคุณภาพการให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อศึกษาวิธีการและนำเสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สรุปผลการวิจัย

1. สรุปสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ สรุปภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60

สภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสถานีรถไฟสุรินทร์	N = กลุ่มตัวอย่าง 379 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง			
	$\bar{x}$	S	แปรผล	ลำดับดับ
ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ	4.37	.62	มาก	3
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.43	.59	มาก	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.40	.56	มาก	2
ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.36	.59	มาก	4
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	4.34	.62	มาก	5
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>	

## 2. สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์

### 2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

2.1.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมียุทธศาสตร์ดูแลความสะอาดและจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอต่อป็นี่ 1) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำให้ครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ทาน) 2) ทำความสะอาดห้องน้ำก่อนและหลังขบวนรถเข้าออกอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 1 ชั่วโมง (สมานัตตดา) และ 3) จัดให้มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (อรรถจริยา)

2.1.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมียุทธศาสตร์ให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา ดังต่อไปนี้ 1) มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำข้อมูลการเดินทางโดยรถไฟให้กับผู้รับบริการ กรณีที่รถไฟมาไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพในการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ (ปิยวาจา) 2) ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์รถจักรและขบวนรถอย่างสม่ำเสมอ มีการซ่อมบำรุงตามวาระ (สมานัตตดา) และ 3) มาปฏิบัติงานตามหน้าที่ตรงต่อเวลาและมีการเตรียมพร้อมก่อนเวลาปฏิบัติงานทุกครั้ง (อรรถจริยา)

### 2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.2.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมียุทธศาสตร์ให้บริการประชาชนด้วยความคล่องแคล่วแบบมืออาชีพได้ ดังต่อไปนี้ 1) ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกคนด้วยคำพูดที่สุภาพ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ (ปิยวาจา) 2) มีรูปแบบและวิธีการให้บริการที่ทันสมัย สร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดเพื่อพัฒนางานให้บริการประชาชนตามระบบและขั้นตอนกำหนด (อรรถจริยา) และ 3) พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีการจัดฝึกอบรมตามแผนและมีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานทุกครั้ง (สมานัตตดา)

2.2.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมียุทธศาสตร์ให้บริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการทุกคนดังต่อไปนี้ 1) ปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนเหมือนญาติของตนเอง ให้บริการด้วยความจริงใจ ดูแลให้คำแนะนำและใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้รับบริการทุกคน (ปิยวาจา) 2) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง จริงใจและเป็นกันเองกับทุกคน (สมานัตตดา) และ

3) ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกคนให้สามารถเดินทางสู่เป้าหมายได้อย่างปลอดภัย และให้การช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ (อัตถจริยา)

### 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.3.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการแนะนำการให้บริการกับประชาชนด้วยความ เต็มใจ ดังต่อไปนี้

1) ประกาศแจ้งเตือนและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) 2) แนะนำวิธีการเดินทางโดยรถไฟและจุดเชื่อมต่อขบวนรถกับผู้รับบริการอย่างสุภาพ (ปิยวาจา) และ 3) แสดงออกต่อผู้รับบริการด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อแบ่งปัน ดูแลเอาใจใส่ด้วยมิตรภาพที่ดี (ทาน)

2.3.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ดังต่อไปนี้ 1) ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยไม่แบ่งชนชั้น ไม่ดูถูกดูแคลน ให้บริการด้วยความความเสมอภาค รวมทั้งแจ้งอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกประเภท (สมานัตตตา) 2) ให้คำแนะนำที่สุภาพสำหรับการเดินทางแก่ผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ปิยวาจา) และ 3) จัดลำดับการให้บริการก่อนหลังและคอยดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการขณะขึ้นลงขบวนรถทุกขบวน (อัตถจริยา)

### 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

2.4.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการจัดการให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและการเฝ้าระวังป้องกันสำหรับผู้รับบริการทุกราย ดังต่อไปนี้ 1) มีมาตรการเฝ้าระวังป้องกันภายในบริเวณสถานีรถไฟ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ รมภ.กระจายกันอยู่โดยรอบบริเวณที่มีความเสี่ยงหรือแสงสว่างไม่เพียงพอ จัดสถานที่สูบบุหรี่แยกห่างจากพื้นที่ผู้โดยสาร และหากเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถเรียกเจ้าหน้าที่ได้ทันที (อัตถจริยา) 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่และ รมภ. อยู่ดูแลความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งกลางวันและกลางคืนให้ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา (สมานัตตตา) และ 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่และพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ ป้องกันและช่วยเหลือผู้รับบริการขณะขึ้นลงขบวนรถตามหมายเลขคันที่เลขที่นั่งและขณะลงจากขบวนรถ (ปิยวาจา)

2.4.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานตามที่กำหนด ดังต่อไปนี้ 1) มีการตรวจสอบระบบการให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิดให้ครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทุกขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) 2) จัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น และ คำแนะนำจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการให้บริการ (อัตถจริยา) และ 3) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการด้านข้อมูลการเดินทางและขั้นตอนการใช้บริการรถไฟด้วยคำพูดความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส (ปิยวาจา)

### 2.5 ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

2.5.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการจัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ ดังต่อไปนี้ 1) จัดให้มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง มีอุปกรณ์ภายในห้องน้ำครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ทาน) 2) ห้องน้ำสำหรับคนพิการมีอุปกรณ์แจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (อัตถจริยา) และ 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือคนพิการขณะเข้าออกจากห้องน้ำ ด้วยคำพูดที่สุภาพแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ (ปิยวาจา)

2.5.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวภายในสถานีรถไฟและบนขบวนรถ ดังต่อไปนี้ 1) จัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์ที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว (ทาน) 2) ตรวจสอบ ดูแลทางลาดและจุดจอดรถวีลแชร์ให้ได้มาตรฐานและสามารถใช้งานได้โดยสะดวก มีจุดเชื่อมต่อขึ้นลงระหว่างชานชาลา (อัตถจริยา) และ 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้รับบริการที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวขณะขึ้นหรือลงจากขบวนรถด้วยคำพูดที่สุภาพและแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจทุกคน (ปิยวาจา)

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเพื่อเสนอวิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานีรถไฟสุรินทร์ แสดงในรูปภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 วิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานีรถไฟสุรินทร์

3. สรุปผลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

3.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

3.1.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางดูแลความสะอาดและจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอ ดังต่อไปนี้ 1) ควรเปิดให้บริการห้องน้ำตลอด 24 ชั่วโมง และจัดให้มีการดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ (สัปดาห์ละครั้ง) 2) ควรมีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่ครบถ้วนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (ทาน) และ 3) ควรจัดให้บริการห้องน้ำฟรีเนื่องจากรถไฟเป็นสาธารณูปโภคที่รัฐดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน และควรมีเพจเฟซบุ๊กของสถานีเพื่อเปิดรับข้อเสนอแนะคำติชมได้ตลอดเวลา (อรรถจริยา)

3.1.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลาดังต่อไปนี้ 1) ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้งาน มีการตรวจสอบอุปกรณ์ขบวนรถและสภาพทางให้มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานมาปฏิบัติงานตามหน้าที่ตรงต่อเวลาและเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง (อรรถจริยา) 2) ควรประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการเดินทางแบบเรียลไทม์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก และพนักงานให้คำแนะนำการเดินทางด้วยถ้อยคำที่สุภาพเป็นกันเอง (ปิยวาจา) และ 3) ควรจัดระบบขบวนรถทางไกลและรถท้องถิ่นให้เข้าออกตรงตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดเหตุจำเป็นมีความล่าช้าได้ไม่เกิน 20 นาที และมีการแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง (สมานัตตดา)

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

3.2.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความคล่องแคล่วแบบมืออาชีพดังต่อไปนี้ 1) ควรมีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกตำแหน่งและมีรูปแบบวิธีการให้บริการที่ทันสมัย มีการใช้สื่อเทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก (อรรถจริยา) 2) ควรมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ เข้า มีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานในหน้าที่ทุกครั้ง (สมานัตตดา) และ 3) ควรจัดระบบให้บริการประชาชนของพนักงานรถไฟด้วยความสุภาพ ใช้ถ้อยคำสุภาพ (ปิยวาจา)

3.2.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางให้บริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการทุกคนดังต่อไปนี้ 1) ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน กรณีขบวนรถล่าช้าควรแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการเดินทางได้ด้วยตนเองแสดงออกถึงความจริงใจ (ปิยวาจา) 2) ควรให้คำแนะนำการเดินทางที่เป็นประโยชน์สอดคล้องเหมาะสมต่อสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับบริการ (อรรถจริยา) และ 3) ควรจัดระบบการดูแลเอาใจใส่ขณะผู้รับบริการ

ขึ้นลงขบวนรถไฟ ในความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (สมานัตตดา)

### 3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3.3.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางแนะนำการให้บริการกับประชาชนด้วยความ เต็มใจ ดังต่อไปนี้

1) ควรให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเป็นมิตร และแนะนำวิธีการเดินทางรถไฟด้วยถ้อยคำที่สุภาพและเต็มใจ (ปิยวาจา) 2) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกการให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้อภัยและทำที่แสดงออกถึงความยินดีให้บริการ ควรจัดให้มีแอปพลิเคชันหรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนกับผู้รับบริการ (ทาน) และ 3) ควรจัดระบบประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการทุกครั้ง และขณะขบวนรถไฟเข้าออกสถานีมีการแจ้งเตือนอย่างสม่ำเสมอ (สมานัตตดา)

3.3.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ดังต่อไปนี้ 1) ควรจัดระบบการให้บริการก่อนหลัง และมีการเปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าก่อนวันเดินทางโดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบออนไลน์ได้ กรณีตัวเต็มพนักงานให้การช่วยเหลือแนะนำทางเลือกที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการก่อนเสมอ (อัตถจริยา) 2) ควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีการตรวจสอบขบวนรถไฟอย่างสม่ำเสมอไม่ควรให้เกิดความเสียหายระหว่างการเดินทาง (สมานัตตดา) และ 3) ควรจัดระบบการชื้อขายบัตรโดยสารที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับผู้รับบริการ หากมีการซื้อตั๋วผิดควรให้ความช่วยเหลือแนะนำด้วยความสุภาพ กรณีรถขบวนไม่สามารถให้บริการได้ควรชดเชยคืนค่าโดยสารและมีแผนขนถ่ายกรณีฉุกเฉิน (ทาน)

### 3.4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

3.4.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางจัดการให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและการเฝ้าระวังป้องกันสำหรับผู้รับบริการทุกราย ดังต่อไปนี้ 1) ควรจัดระบบการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีกล้อง CCTV. และอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานและทันสมัย (อัตถจริยา) 2) ควรจัดระบบประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเตือนไม่ให้เกิดความผิดพลาดกฎหมายและมีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ประจำตามจุดเสี่ยงเพื่อเฝ้าระวังป้องกันอย่างสม่ำเสมอ (สมานัตตดา) และ 3) ควรจัดระบบความปลอดภัยให้มีเจ้าหน้าที่ และพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการขณะขึ้นและลงจากขบวนรถไฟได้รับความสะดวกและความปลอดภัย (ทาน)

3.4.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานตามที่กำหนด ดังต่อไปนี้

1) ควรจัดระบบการพัฒนาบุคลากรให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกตำแหน่งและยกระดับให้เป็นสากล (อัตถจริยา) 2) ควรมีระบบการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิดอย่างสม่ำเสมอให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา พนักงานเกิดความมั่นใจไม่เกิดข้อบกพร่อง (สมานัตตดา) และ 3) ควรมีการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยบริเวณจุดตัดทางรถไฟกับถนนรถยนต์เพื่อป้องกันเหตุอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ทาน)

### 3.5 ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

3.5.1 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางจัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ ดังต่อไปนี้ 1) ควรจัดสภาพห้องน้ำ

และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างเพียงพอมีอุปกรณ์ภายในห้องน้ำครบถ้วน และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีมาตรฐานระดับสากล (ทาน) 2) ควรพัฒนาห้องน้ำสำหรับคนพิการให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด มีความสะดวก ปลอดภัย และความสะอาด (อัตถจริยา) และ 3) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือคนพิการขณะเข้าและออกจากห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ (สมานัตตดา)

3.5.2 สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีแนวทางจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องด้านร่างกาย

และการเคลื่อนไหวภายในสถานีรถไฟและบนขบวนรถไฟ ดังนี้ 1) ควรจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์ที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว และให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อได้พบเห็น (ทาน) 2) ควรมีการตรวจสอบดูแลทางลาดและจุดจอดรถวีลแชร์ให้ได้มาตรฐานและปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้โดยสะดวก มีจุด

เชื่อมต่อกันระหว่างชานชาลาและจุดจำหน่ายตั๋ว (อัตตจริยา) และ 3) ควบคุมให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้การช่วยเหลือผู้รับบริการที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวขณะขึ้นหรือลงจากขบวนรถให้ได้รับความสะดวกและความปลอดภัยอยู่เสมอ (สมานัตตดา)

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย เพื่อเสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานีรถไฟสุรินทร์ แสดงในรูปภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานีรถไฟสุรินทร์

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษมณี พิมพิ้งาม และคณะ (2564) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าการศึกษาคูณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านรายได้ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่และด้านการบริการ เช่นเดียวกับการวิจัยของจักรพันธ์ คันทะ (2564) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้ใช้โดยสาร ด้านการเข้าใจของผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ จากผลการวิจัยที่พบเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ เรื่อง สถานีรถไฟสุรินทร์มีการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ (สมานัตตดา) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เรื่อง สถานีรถไฟสุรินทร์มีการให้บริการประชาชนทุกกลุ่มที่มาใช้บริการ (สมานัตตดา) ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟสุรินทร์มีการแต่งกายเหมาะสมตามแบบฟอร์มที่กำหนด (อัตตจริยา) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ เรื่อง สถานีรถไฟสุรินทร์จัดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนขบวนรถไฟที่กำลังจะเข้าออกสถานีรถไฟ (ปิยวาจา) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ เรื่อง สถานีรถไฟสุรินทร์จัดให้มีการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี (ทาน) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถานีรถไฟสุรินทร์ มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารคุณภาพการให้บริการส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟสุรินทร์ในระดับ มาก

2. วิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ จากผลการศึกษาสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์โดยใช้ประเด็นคำถามจากผลการสำรวจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอวิธีการในการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการสถานีรถไฟสุรินทร์ ควรจะมีวิธีการดูแลความสะอาดและจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอ (ทาน) และควรมีวิธีการให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา (อัตถจริยา) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ สถานีรถไฟสุรินทร์ควรมีวิธีการให้บริการประชาชนด้วยความคล่องแคล่วแบบมืออาชีพได้ (อัตถจริยา) และ ควรมีวิธีการให้บริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการทุกคน(สมานัตตตา) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการแนะนำการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ (ปิยวาจา) และ ควรมีวิธีการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม (สมานัตตตา) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ คือ สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการจัดการให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและการเฝ้าระวังป้องกันสำหรับผู้รับบริการทุกราย (สมานัตตตา) และควรมีวิธีการให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานตามที่กำหนด (อัตถจริยา) และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ คือ สถานีรถไฟสุรินทร์ ควรมีวิธีการจัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ (ทาน) และ ควรมีวิธีการจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวภายในสถานีรถไฟและบนขบวนรถ (ทาน) สอดคล้องกับคำกล่าวของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) (2550) ในหนังสือธรรมบุญชีวิต ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และ ประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย 1) ทาน ให้อภัย คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจ สามานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3) อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และ 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสามาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

3. ข้อเสนอแนะทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ จากผลการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนะทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการควรมีแนวทางดูแลความสะอาดและจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอ (ทาน) และ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา (อัตถจริยา) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความคล่องแคล่วแบบมืออาชีพ (อัตถจริยา) ควรมีแนวทางให้บริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการทุกคน (อัตถจริยา) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางแนะนำการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ (ปิยวาจา) และควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม(สมานัตตตา) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางจัดการให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและการเฝ้าระวังป้องกันสำหรับผู้รับบริการทุกราย (อัตถจริยา) และควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานตามที่กำหนด (ทาน) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ควรมีแนวทางจัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ (ทาน) และควรมีแนวทางจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวภายในสถานีรถไฟและบนขบวนรถ(ทาน) จากข้อเสนอแนะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนยังไม่เพียงพอ ซึ่งในก่อนหน้าที่ยังไม่มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้กับการให้บริการอย่างจริงจัง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอมีมาตรฐานในระดับสากล และให้บริการฟรีสำหรับประชาชนทั่วไป คนพิการ และผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

2. ควรมีการจัดหาขบวนรถที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลมาใช้งาน มีความปลอดภัยและตรงเวลา มีอุปกรณ์ช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการเดินทางขบวนรถแบบเรียลไทม์

3. ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการสากล

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ในส่วนของสถานี ควรมีการสำรวจและวางแผนจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำทุกห้อง รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ภายในอาคารสถานี เช่น ม้านั่ง พัดลม ปลั๊กไฟ ที่ชาร์จโทรศัพท์ น้ำดื่มฟรี และอื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและครบถ้วนทั้งในสถานีและบนขบวนรถเพื่อสร้างความประทับใจตลอดระยะเวลาที่มาใช้บริการ

2. ในส่วนของความตรงต่อเวลา ควรมีการสำรวจและวางแผนในการซ่อมแซมบำรุงรักษาขบวนรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ หากมีความจำเป็นควรจัดหาขบวนรถใหม่โดยเฉพาะรถนั่งและรถนอนปรับอากาศ เพื่อสร้างความประทับใจและเป็นทางเลือกให้กับประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น

3. ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ควรมีการสำรวจและวางแผนการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่และคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน ตามหลักธรรมสังคหัตถ์ 4 หรือหลักธรรมอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยแนวทางการสร้างกลยุทธ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงเพื่อพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

2. ควรมีการนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนาด้านอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย

3. ควรมีการศึกษาาระบบและมาตรฐานการขนส่งทางรางที่มีประสิทธิภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และมีแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ แสนคำลือ. การให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2557.

เกษมณี พิมพ์งาม และคณะ. “การศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์,” วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ. 1, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน, 2564): 1-12.

จักรพันธ์ คันทะ. คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2543.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 82, กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย, 2550.

พระสุนทร ธมมธโร (บุญคง). **การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์  
พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2560.

อัฐนันท์ ชลายนนาวิน. **แนวทางการบริหารความเสี่ยงของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีต่อโครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่  
ช่วงหัวหิน-ประจวบคีรีขันธ์**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

Katz EliHo and Brenda Danet. **Bureaucracy and the Public**. New York: Basic Books, 1973.

Kotler. P. **Marketing management**. New Jersey: Prentice. Hall International, 2005.

Millet. John D. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill, 1954.

Parasuraman. et al. "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale," **Journal of Retailing**. 67, 4  
(1991): 420-450.

