Research Articles
Received: 2025-02-20 **Revised:** 2025-03-07 **Accepted:** 2025-03-17

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

Application of the Principles of Saṅgahavatthu Dhamma to Improve the Quality of Public Services of Mormuang Subdistrict Administrative Organization at Maecharim District in Nan Province

1. วารินทร์ กามินทร์*, 2. พระครูสุตนันทบัณฑิต, 3. เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง
1.Warin Kamin*, 2. Phrakru Sutananthapandit, 3. Kiettisak Suklueang

สังกัด: 1., 2., 3. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
Affiliation: 1., 2., 3. Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nakhon Nan Buddhist College
*Corresponding Arthor E-mail: warinkamin23@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน 3) นำเสนอการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่าง 367 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูป/คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน พบว่า 1) หลักทาน การส่งเสริมจิตสาธารณะการให้บริการ 2) หลักปิยะวาจา การใช้คำพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน 3) หลักอัตถจริยา อำนวยความสะดวกและสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนที่มารับบริการอย่างทั่วถึง 4) หลักสมานัตตตา การวางตัวเสมอต้นเสมอปลายและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ: 1. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม; 2. พัฒนาคุณภาพ; 3. การบริการประชาชน;
4.องค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง

ABSTRACT

This research article aimed to: 1) study the quality of public services of Mo Mueang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province; 2) study the relationship between the principles of Saṅgahavatthu Dhamma and the quality of public services of Mo Mueang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province; 3) present the application of the principles of Saṅgahavatthu Dhamma to develop the quality of public services of Mo Mueang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province. The study employed a mixed-methods research design, consisting of quantitative research with a sample of 367 people using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The qualitative research was conducted by in-depth interviewing 10 key informants using an interview form and descriptive content analysis.

The research found that:

1. The level of quality of public service of the Mormuang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province, is at a high level overall .

2. The relationship between the principles of Saṅgahavatthu Dhamma and the quality of public service of the Mormuang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province, overall with a statistically significant positive relationship at the 0.01 level.

3. Application of the principles of Saṅgahavatthu Dhamma to develop the quality of public services of the Mormuang Subdistrict Administrative Organization, Maecharim District, Nan Province, found that the following should be implemented: 1. Principle of Dāna, charity: Instilling public-mindedness in providing services 2. Principle of Piyavācā, kind word: Using appropriate words, speaking politely, speaking sincerely, and having good human relations with the public 3. Principle of Atthacariyā: Facilitating and doing things that are beneficial to the public who come to receive services equally 4. Principle of Samānattatā: Behaving appropriately, consistently, and advising the public who come to receive services equally without discrimination.

Keywords : 1. Saṅgahavatthu Dhamma Application; 2. Develop Quality; 3. Public Service; 4. Momueang Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่สำคัญในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและส่งเสริมความมั่นคง รวมถึงการบริหารจัดการในส่วนภูมิภาคและการบริการสาธารณะให้ประชาชนทั่วประเทศ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์และปรัชญาของการทำงานที่มุ่งเน้น 2 ภารกิจหลัก คือ ความมั่นคง และ ความมั่งคั่ง โดยเน้นการผนึกกำลังจากทุกภาคส่วนเพื่อสร้างโอกาสและความยั่งยืนให้กับประชาชน ประกอบกับตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2542) ได้บัญญัติให้มีองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ คณะกรรมการ

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่น ตลอดจนรายได้ของท้องถิ่นที่เพิ่มขึ้น การดำเนินการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกๆด้านให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน การวางแผนในการดำเนินการบริหารจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้การบริหารเป็นรูปแบบที่มีทิศทาง ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมดุลและมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งผลให้การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม พร้อมทั้งมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการงานบุคคล การเงิน และการคลัง เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด รวมถึงเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐและประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ซึ่งช่วยเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของรัฐบาล รวมถึงการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี โดยการพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนและผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานว่าตรงกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด การให้บริการควรมุ่งเน้นคุณภาพที่เป็นเลิศ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ยุติธรรม และให้เกียรติประชาชน ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและข้าราชการ โดยยึดหลักการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและทั่วถึง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558) และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงาน บริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชนตลอดช่วงชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546)

การนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชน ถือเป็นแนวทางที่เหมาะสม เนื่องจากพระพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่นับถือและมีหลักธรรมที่ครอบคลุม สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและงานบริการได้หลากหลาย เพื่อส่งเสริม

ประสิทธิภาพและความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ และการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ทาน คือ การให้ องค์กรปลูกจิตสำนึกที่ดีแก่บุคลากรในการให้บริการประชาชนด้วยความเสียสละและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ

2. ปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติประชาชนทุกระดับ พร้อมให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ และจริงใจ

3. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจัดกิจกรรมจิตอาสา “เราทำความดีด้วยหัวใจ” เพื่อบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในชุมชน เช่น การทำความสะอาด ปลูกต้นไม้ และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น

4. สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ องค์กรจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมประจำปี เพื่อให้บุคลากรนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตและการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ไม่แบ่งแยกชนชั้น วางตนเป็นกลาง เสมอต้นเสมอปลาย และไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

3. เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป มี จำนวน 4,399 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 367 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง	จำนวน 1 คน
2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง	จำนวน 3 คน
3) นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา	จำนวน 1 รูป
4) นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์	จำนวน 1 คน
5) กลุ่มผู้แทนประชาชนที่มาใช้บริการ	จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ซึ่งมีการ Try out กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง จำนวน 30 คน พบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ด้วยแบบสอบถามจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณ จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จำนวนครบ 10 รูป/คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson’s correlation) (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยหาแนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ใช้เทคนิควิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.38) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง 5 ด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ สูงมาก (R = 0.805**) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหวัตุธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ควรปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุธรรม ดังนี้ 1) ทาน คือ การให้ การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง องค์กรควรปลูกจิตสำนึกที่ดีให้แก่บุคลากรในการให้บริการประชาชนอย่างมีความเสียสละ โดยเน้นให้บุคลากรมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงใจและมีมนุษยธรรม 2) ปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก เจ้าหน้าที่ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ และอ่อนหวาน พร้อมแสดงความจริงใจในการสื่อสาร นอกจากนี้ ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเป็นประเด็นสำคัญต่อผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ 3) อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนด้วยความเต็มใจ พร้อมสร้างประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 4) สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการโดยวางตนเป็นกลาง ปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้บริการอย่างเท่าเทียมและเต็มใจ ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการประชานชนได้ปฏิบัติโดยสอดคล้องตามประเด็น ดังนี้

1.1. การตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา หรือการให้บริการด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการ

1.2. การสร้างความพึงพอใจต่อการบริการที่มีคุณภาพ ทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ

1.3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น เช่น การบริการออนไลน์, การใช้งานแอปพลิเคชัน หรือการใช้แพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ช่วยลดความซับซ้อนในการเข้าถึงบริการ

1.4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การสำรวจความคิดเห็นหรือการเปิดรับข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.5. การปรับปรุงบริการตามผลตอบรับ โดยติดตามผลและประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การให้บริการประชาชนที่ดีจึงต้องเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐหรือองค์กรและประชาชน โดยมีการปรับตัวตามสถานการณ์และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธนากร มอไธสง (2566) เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของข่าราชการตำรวจสถานีตำรวจทาง หลวง 1 กอง

กำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจทางหลวง พบว่า การบริการอย่างเพียงพอ มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจบริการได้ให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการ ใส่ใจต่อท่านตลอดระยะเวลา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชฎาภัสร์ เมฆสุนิธิวงศ์ (2565) เรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน พบว่า การให้บริการประชาชนบุคลากรให้บริการตรงเวลาตามระเบียนราชการ มีความรู้ความสามารถในการบริการได้สำเร็จครบถ้วนมีความรวดเร็ว และด้านหน่วยงานกำหนดจุดหรือช่องทางการบริการชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และมีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาที่ชัดเจน ลดขั้นตอนการ และให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิชญ์ ตันแก้ว และคณะ (2567) เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า การให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ควรมีการพัฒนาระบบ การให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งมีระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย โดยมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน และมีจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ

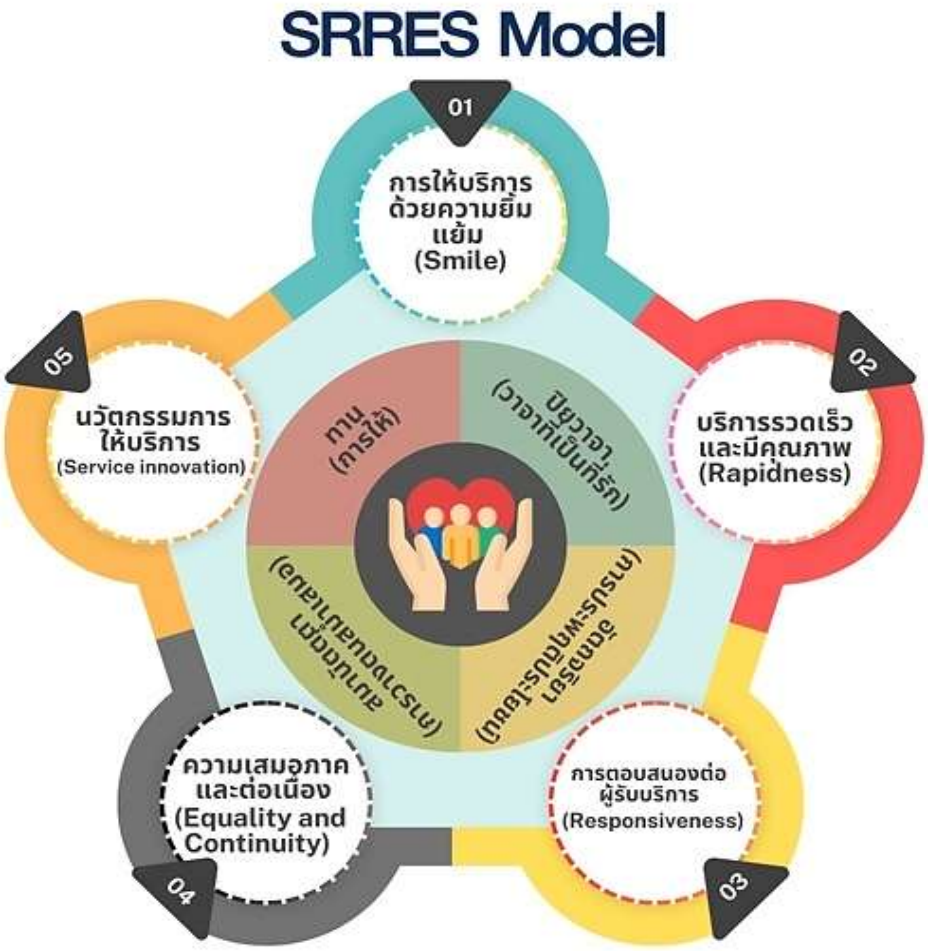
2. จากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชศักดิ์ดา ใสสะอาด (2566) เรื่องการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ : ศึกษากรณีตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาอำพล สมฺปนฺนพโล (มูระคา) (2564) เรื่องคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

3. จากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ควรดำเนินการ 1)หลักทาน การปลูกฝังให้เกิดจิตสาธารณะในการให้บริการ 2) หลักปิยวาจา การใช้คำพูดอย่างเหมาะสม พูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ พูดด้วยความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน 3)หลักอัตถจริยา อำนวยความสะดวกและทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชนที่มารับบริการอย่างทั่วถึง 4) หลักสมานัตตตา การวางตัวให้เหมาะสม เสมอต้นเสมอปลายและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนควรปฏิบัติตามหลักการ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนอย่างมีมาตรฐานเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลารวดเร็ว และจัดลำดับการให้บริการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม พร้อมให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด 3) การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รวมทั้งควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อแสดงจุดหรือช่องทางการให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการในจำนวนที่เหมาะสม เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอและเป็นระบบ โดยยึด

ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการใช้บริการ 5) องค์กรควรกำหนดรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน และส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์รดา นิยมพัฒนารักษ์ (2565) เรื่อง การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คือ การพัฒนาวิธีการให้บริการที่มีความทันสมัยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ คือ การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีคือการพัฒนาเครื่องมือและความรู้ในการให้บริการที่มีความทันสมัย การประยุกต์ให้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง มีดังนี้ ด้านทาน คือ การปลูกฝังให้เกิดจิตสาธารณะเพื่อการให้บริการ ปิยะวาจา คือ การใช้คำพูดอย่างเหมาะสมอยู่บนการให้เกียรติกัน อัตถจริยา คือ การให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม สมานัตตตา คือการวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากรูปที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย พบว่า การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน 1) Smile (ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม) 2) Rapidness (บริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ) 3) Responsiveness (ตอบสนองต่อผู้รับบริการ) 4) Equality and Continuity (ให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง) และ 5) Service Innovation (นวัตกรรมการให้บริการ)

สรุป

การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน สำหรับข้อเสนอแนะได้รูปแบบการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน คือ 1) Smile การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติประชาชนทุกระดับ พร้อมให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ และจริงใจ 2) Rapidness การบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ บุคลากรให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว และจัดลำดับการให้บริการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม พร้อมให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ 3) Responsiveness การตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเพื่อบอกจุดหรือช่องทางการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีบุคลากรอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ 4) Equality and Continuity การให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนอย่างมีมาตรฐานเดียวกันและให้บริการโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก และบุคลากรมีการติดตาม ประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ 5) Service Innovation นวัตกรรมการให้บริการ การพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการได้ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ด้านทาน คือ การให้ ด้านปิยะวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการได้ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ด้านทาน คือ การให้ ด้านปิยะวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง ควรส่งเสริมการพัฒนาแผนงานด้านการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง ควรกำหนดนโยบายในการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือในหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงาน

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนและแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักธรรมอื่นมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม 6 และหลักพละ 4 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

เดชศักดิ์ดา ใสสะอาด (2566). *การบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะผู้นำที่พึง ประสงค์ของผู้บริหารนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ : ศึกษากรณี ตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. MCU Digital Collections. https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/5603

ธนากร มอไธสง. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจทางหลวง [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. MCU Digital Collections. https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/5609

พระมหาอำพล สมปนฺนพโล (มูระคา). (2564). คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ของเทศบาล นครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 7*(2), 70–82. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/252515

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 116 ตอนที่ 114ก. หน้า 48-66.

พิชฎาภัสร์ เมฆสุนิธิวงศ์. (2565). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิมพ์รดา นิยมพัฒนารักษ์. (2565). *การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย]. MCU Digital Collections. https://e-thesis.mcu.ac.th/thesis/5432

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์. (2543). *พื้นฐานการวิจัย.* สุวีริยาศาสตร์.

รัฐวิชญ์ ตันแก้ว, วรปรัชญ์ คำพงษ์, และธิติวุฒิ หมั่นมี. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์, 7*(2), 69–83. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JPR/article/view/275899

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.* สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.