

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน*

THE INTEGRATION OF BUDDHIST PRINCIPLES INTO
ENHANCEMENT OF PUBLIC SERVICE OF THE OFFICE
OF NAN PUBLIC PROSECUTION

ณัฐพิชญา วีระขันคำ,

Natphitchaya Weerakhankham

พระครูสุตตันตบัณฑิต,

PhrakhruSoottanuntabundit

ธิติวุฒิ หมั่นมี,

Thitiwut Munmee

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Nan Buddhist College

E-mail : natphit.w@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

* Received 29 September 2024; Revised 24 December 2024; Accepted 26 December 2024

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนระดับความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) ทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=0.722$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน พบว่า 1) การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การบริการที่ดีอย่างเป็นมิตรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับขั้นตอนครบถ้วน 2) การให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็ว มีการจัดลำดับการให้บริการ ตามขั้นตอน การให้บริการด้วยความถูกต้องรอบคอบตามระเบียบกฎหมาย 3) บุคลากรมีความพร้อมและความรู้ ในการให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันสมัย 4) การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่าเสมอต่อเนื่อง ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก 5) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับบริการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : หลักสังคหวัตถุ 4 การบูรณาการ, สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน, คุณภาพ, การพัฒนา

Abstract

This mixed-methods study aimed to 1) investigate the public service level of the Office of Nan Public Prosecution, 2) examine the relationship between Sangahavatthu 4 and public service of the Nan Public Prosecution, and 3) propose guidelines for public service of the Office of Nan Public Prosecution. The quantitative data were collected from 186 participants using questionnaires. They were analyzed by using social science software. The qualitative data were gathered from 10 key informants by using in-depth interviews. They were analyzed by using content analysis.

The findings were as follows:

1. Public service level of the Office of Nan Public Prosecution overall was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.66). In particular, advanced service was at the highest level followed by continuous service, timely service, consistent service, and sufficient service. The satisfaction level towards Sangahavatthu 4 in public service of the Office of Nan Public Prosecution overall was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.64).

2. The relationship between Sangahavatthu 4 and the quality of public service of the Office of Nan Public Prosecution overall was high positive correlation ($R=0.722$). According to the hypothesis testing, the relationship between Sangahavatthu 4 and the quality of public service of the Office of Nan Public Prosecution was high correlation at a significant level of 0.01; the hypothesis was accepted.

3. Guidelines for improving the quality of the Office of Nan Public Prosecution were: 1) providing service with honesty, friendliness, and equality throughout every process; 2) providing service promptly, punctually, and efficiently based on service order and accuracy according to legal regulations; 3) staff readiness in providing adequate service to service recipients, including sufficient and up-to-date equipment and materials; 4) providing continuous and heartfelt service which focuses on service recipient's benefit; and 5) developing service systems to keep up with technological advancements to reduce

procedural steps and service time, utilizing resources effectively, and accepting feedback for continuous improvement in service practices.

Keywords : 4 Buddhist principles, Integration, Office of Nan Public Prosecution, Development.

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 25245 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่นการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน" (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5), 2545, น. 10)

การให้บริการประชาชนจึงเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การให้บริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครองต้องการทำให้สิ่งต่าง ๆ ย่างขึ้นสำหรับประชาชนและช่วยให้พวกเขามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ พวกเขาต้องการให้บริการที่เป็นประโยชน์และครบถ้วนเพื่อให้ทุกคนมีความสุข (กรมการปกครอง, 2563, น.7)

ดังนั้น ข้าราชการมีหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนและต้องคิดว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด พวกเขาต้องแน่ใจว่าตนปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยเหลือประชาชน ปัจจุบันข้าราชการก็ต้องช่วยแก้ปัญหาใหญ่ๆ เช่น เศรษฐกิจด้วย นั่นเป็นสาเหตุว่าทำไมเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสาธารณชนและพยายามทำงานให้ดีที่สุด พวกเขาจำเป็นต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำนักงานอัยการสูงสุด แต่เดิมเป็นกรมอัยการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เครื่องหมายราชการและเครื่องหมายแสดงสังกัดจึงเป็นรูปตราราชสีห์ ต่อมาพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2534 ได้บัญญัติให้สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการไม่สังกัด

สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการกำหนดเครื่องหมายราชการและเครื่องหมายแสดงสังกัดขึ้นใหม่ สำหรับใช้เป็นเครื่องหมายราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดและเป็นเครื่องหมายแสดงสังกัดใช้กับเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายอัยการ ประกอบกับกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ ได้บัญญัติให้นำกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน มาใช้บังคับกับข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุด และกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน ได้บัญญัติให้เครื่องหมายแบบข้าราชการพลเรือน เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วย เครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน และโดยที่กฎหมายว่าด้วยเครื่องแบบข้าราชการฝ่ายพลเรือน ได้บัญญัติให้ การกำหนดเครื่องหมายแสดงสังกัดสำหรับใช้กับเครื่องแบบข้าราชการพลเรือน ต้องออกเป็นกฎสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักนายกรัฐมนตรี จึงออกประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการกำหนดภาพเครื่องหมายราชการตามบัญญัติเครื่องหมายราชการ พุทธศักราช 2482 (ฉบับที่ 129) ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับลงวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2535 เล่ม 109 ตอนที่ 40 หน้า 104-105 และออกกฎสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 79 (พ.ศ.2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติข้าราชการฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช 2478 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2535 เล่ม 109 ตอนที่ 51 หน้า 4-5 กำหนดเครื่องหมายแสดงสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นรูปตราพระมหากษัตริย์มงกุฎ ประดิษฐานเหนือพระแว่น สุริยกานต์ และตราชูรูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ เครื่องหมายราชการ และเครื่องหมายแสดงสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด จึงเปลี่ยนจากรูปตราราชสีห์เป็น รูปพระมหากษัตริย์มงกุฎ ประดิษฐานเหนือพระแว่น พระสุริยกานต์ และตราชูรูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ มีความหมายถึงอำนาจหน้าที่ในการเป็นทนายแผ่นดิน การใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม และเด็ดขาด มีชัยชนะเหนืออธรรม

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจกตธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขตลอดจนเพิ่มเติมหรือปรับลดในสิ่งที่สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ตามหลักสัจจวัตถุธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสานวิธี คือ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 345 คน (สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ข้อมูลจากแบบรายงานงบประจำเดือน ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2565) กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน จำนวน 345 ขอรับบริการ(ครั้ง) ได้ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 186 คน ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน จำนวน 2 คน 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน จำนวน 2 คน 3) นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูป 4) นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน 5) กลุ่มผู้แทนผู้มาใช้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน จำนวน 186 คน และใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured In-depth in terview Script) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมด้วยตัวเอง และส่งหนังสืออย่างเป็นทางการที่ได้รับคำรับรองจากผู้อำนวยการหลักสูตร เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง พร้อมทั้งส่งบริบทเนื้อหาต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าและกำหนดวัน เวลา และสถานที่ สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง และกล้องบันทึกภาพนิ่ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์คำสัมภาษณ์ของ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.33) สรุปผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวม

(n=186)

การให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน คือ การให้	4.53	0.46	มากที่สุด
2. ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก	4.67	0.38	มากที่สุด
3. ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์	4.64	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ	4.72	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลักสัจจัตถ 4 กับให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=0.722^{**}$) ด้านอัตถจริยาและด้านทานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ส่วนด้านปิยวาจาและสมานัตตตา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สรุปผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับและระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน

(n=186)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชนโดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวม	.722**	.708**	.688**	.804**	.830**	.661**
1. ด้านทาน	.806**	.414**	.498**	.611**	.639**	.429**
2. ด้านปิยวาจา	.709**	.425**	.314**	.457**	.422**	.499**
3. ด้านอัตถจริยา	.840**	.534**	.456**	.660**	.660**	.397**
4. ด้านสมานัตตตา	.644**	.351**	.377**	.260**	.462*	.401**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมกับและระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=.722^{**}$)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกัณฑ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านทาน คือ การให้ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสัจจกัณฑ์ 4 ด้านทาน คือ การปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับบุคลากรขององค์กรในการให้บริการประชาชน ด้วยความเสียสละแบ่งปันโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนและไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการเอื้อต่อคุณธรรมดังกล่าวอยู่เสมอ

2. ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสัจจกัณฑ์ 4 ด้านปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ ด้วยความจริงใจ ให้คำแนะนำที่ดี และพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้มาใช้บริการ

3. ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสัจจกัณฑ์ 4 ด้านอัตถจริยา บุคลากรปฏิบัติงานในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ มุ่งมั่นตั้งใจ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสัจจกัณฑ์ 4 ด้านสมานัตตตา คือ การปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีความเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการมารับบริการอย่างสูงสุด การปฏิบัติตนที่ดีอย่างสม่ำเสมอด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีความสุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน” สรุปองค์ความรู้ ได้ดังนี้

M = Management การจัดการ ได้แก่ การที่หน่วยงานดำเนินการจัดการให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการบริการประชาชนในการดำเนินการให้บริการ ที่เข้าถึงได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพร้อมบริการ เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ พูดจาไพเราะ การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และจัด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้

เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ การจัด ทำป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

E = Equality ความเท่าเทียม เสมอภาค คือ บุคลากรให้บริการแก่ประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกันด้วยความถูกต้องยุติธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศ วัย ภาษา ฐานะที่อยู่อาศัย หรือแม้แต่ความสมบูรณ์ของสภาพร่างกาย ซึ่งจะต้องได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการต้องเหมือนกันทุกราย ด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง มีการวางตัวเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

R = Responsiveness การตอบสนอง มีความพร้อมและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ด้านให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก ทัวถึง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เกิดการสร้างเชื่อมั่นไว้วางใจจากผู้รับบริการ

D = Digital นำเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านระบบ E-Service มาใช้ในการสนับสนุนเกี่ยวกับ กระบวนการขั้นตอนให้บริการประชาชนเพื่อสร้างบริการภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล เพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ตอบสนองความต้องการ มีความถูกต้อง อำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ประชาชนใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและแบบเบ็ดเสร็จ มีคุณภาพสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันรวมถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

หลักสัณคหัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r=.708^{**}$)

หลักสัณคหัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ในให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r=.688^{**}$)

หลักสัณคหัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงมาก ($r=.804^{**}$)

หลักสัณคหัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($r=.830^{**}$)

หลักสัณคหัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย ($r=.661^{**}$)

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน มีด้วยกัน 5 ประการ คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ บูรณาการหลักพุทธธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ คือ สังคหัตถุธรรม จะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันได้แก่ 1. ด้านทาน คือ การให้ 2. ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก 3. อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ 4. สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ

จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาด้านที่มีระดับการให้บริการสูงคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน โดยการให้บริการ

ด้วยความถูกต้องยุติธรรม และให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก สำนักงานเขตบางพลัด เปิด-ปิด การให้บริการตรงต่อเวลาทำการของทางราชการ โดยมีการให้บริการที่เป็นประโยชน์แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ การให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งให้การบริการด้วยความตรงต่อเวลา โดยการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงง่ายสะดวก การให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นประโยชน์ซึ่งมีการ กำหนดรูปแบบการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และมีช่องทางการ รับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก สำนักงานเขตบางพลัด มีสถานที่ที่ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งมีการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอและเหมาะสม โดยมีการจัดทำป้าย สัญลักษณ์ บอกจุด การให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุริรัตน์ แก้วปัญญา (2560) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมในการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดีสำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่นในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักงานอัยการจังหวัดน่านควรมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดสถานที่ให้เพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ควรถูกสุขลักษณะ สะอาด และควรมีการจัดป้ายบอกทางตามจุดต่างให้เหมาะสม และเพียงพอมากกว่านี้

2) สำนักงานอัยการจังหวัดน่านควรมีกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุงการให้เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

3) สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ควรมีการกำหนดนโยบายการนำหลักพุทธธรรม มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) สำนักงานอัยการจังหวัดน่านควรมีการอบรมปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีใจรักในงานบริการ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน น่ารัก

2) สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรด้านการบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ หรือการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้คำแนะนำก่อนเข้ามารับบริการ เพื่อลดเวลาและเกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ

3) สำนักงานอัยการจังหวัดน่าน ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องเพื่อปลูกจิตสำนึกในการการรับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน

2) ควรศึกษาศึกษาแบบเทียบรูปแบบการให้บริการขององค์กรภาคเอกชน ที่มีผลการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน

3) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่นๆ ในการบูรณาการการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่านเช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม 6 หลักพละ 4 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล (2563). เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติ กรรมในการให้บริการประชาชน เทศบาล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ส่วนท้องถิ่น.
- เกณิกา เจริญสุข. (2566). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของ สำนักงานเทศบาล ตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน (สารนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ข้อมูลจากแบบรายงานผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดน่าน. (2565). ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2564–30 กันยายน 2565).
- ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์. (2557). คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของเทศบาล ตำบล ลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (แช่เจียง). (2559). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5). (2545). ราชกิจจานุเบกษา 119 (ตุลาคม 2564).
- พระวิทยา อิทธิญาโณ (กางเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เมธี กองลี. (2559). การบริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่ทราย อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- ร้อยตำรวจโท เจริญ กลิ่นหนู. (2557). การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของข้าราชการตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตร
มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรรถพล ยาวิชัย. (2566). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชน
ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดตาก (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

