

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม
ของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน^{*}
QUALITY OF PUBLIC SERVICE BASED ON
SANGHAVATHAMMA PRINCIPLES OF NANOI SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, NANOI DISTRICT, NAN PROVINCE

อัศวรัตน์ พงษ์รัตนานุกุล,
Akarawat Pongratananukul
ธีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล,
Theeratas Rojkitjakul
เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ,
Kiattisak Suklueang
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Nan Buddhist College
E-mail : Bigarch5@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 287 ชุด วิเคราะห์

^{*} Received 30 September 2024; Revised 24 December 2024; Accepted 26 December 2024

ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ส่วนระดับความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงมาก ($R=.908^{**}$)จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน พบว่า 1) ให้บริการ กับผู้มารับบริการทุกคน ฉันทัพพัตถ์ ไม่แบ่งชนชั้น ไม่แบ่งฐานะ โดยใช้มาตรฐาน แบบฟอร์มเดียวกัน ปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนเหมือนกัน ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน โดยไม่มีสิทธิพิเศษใด ๆ ในมาตรฐานอันเดียวกัน 2) การให้บริการด้วยความพร้อม มีการวางแผนงานการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง กระชับ รวดเร็ว ตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอน การให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบตามระเบียบของทางราชการ 3) บุคลากรมีความพร้อมและความรู้ในการให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันสมัย พร้อมให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ 4) การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการพึงพอใจในระดับที่ดีไม่มีการปล่อยปะละเลยในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ ด้วยความเต็มใจ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วและถูกต้องที่สุด มีการติดตาม ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ 5) การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้า นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับบริการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ใช่แบบสิ้นเปลือง

คำสำคัญ : หลักสังคหวัตถุธรรม, ความสัมพันธ์, การวางแผน, การบริหารงาน, คุณภาพ

Abstract

The purposes of this mixed-methods study were 1. to investigate the public opinion towards the public service quality of Na Noi Municipality, 2. to study the relationship between Sangahavatthu 4 and the public service quality of Na Noi Municipality, and 3. to propose guidelines for improving the public service quality of Na Noi Municipality, Na Noi district, Nan province. The quantitative data were acquired from 287 participants through questionnaires and analyzed using social science software, and the qualitative data were collected from 9 key informants through in-depth interviews and analyzed using content analysis.

The results were as follows:

1. Public service quality of Na Noi Municipality integrating Sangahavatthu 4 overall was at a high level. The satisfaction level towards Sangahavatthu 4 on the public service of Na Noi Municipality overall was at a high level.

2. The relationship between Sangahavatthu 4 and the public service quality of Na Noi Municipality was high positive correlation ($R=.908^{**}$). According to the hypothesis testing, the relationship between Sangahavatthu 4 and the public service quality of Na Noi Municipality was high correlation at a significant level of 0.01; the hypothesis was accepted.

3. Guidelines for improving the public service quality of Na Noi Municipality were: 1) giving service to all individuals, treating everyone equally without advantages, and utilizing the same standards and forms; 2) providing timely service by managing tasks accurately, tightly, and punctually based on procedures and government regulations; 3) staff readiness to provide satisfactory 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 including regular monitoring and sharing of helpful information to service recipients; and 5) developing service systems for keeping up with technological changes, reducing service time, and employing

resources effectively and efficiently to maximize advantages without wastefulness.

Keywords : Sanghavatthu 4, Relationship, Planning, Management, Quality

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการบัญญัติครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 และในรัฐธรรมนูญฉบับต่อมาอีกหลายฉบับ จนเมื่อมีการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้มีการปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในหลายด้านเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในทางพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง สามารถบริหารงานบุคคลของตนเองได้ ภายใต้การบริหารจัดสรรงบประมาณของตนเอง โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้อำนาจกำกับดูแลตามกฎหมายไม่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาจากหน่วยงานส่วนกลางและจากส่วนภูมิภาค ต่อมาเมื่อประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มุ่งเน้นสาระสำคัญ 5 ประการ คือ การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้เกิดดุลยภาพระหว่างการทำกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความเป็นอิสระ ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานภายใน พร้อมทั้งเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560, น. 4) สาระสำคัญในส่วนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และการกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานและความเป็นอิสระในการบริหารงาน การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เป็นองค์กรที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2546 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2542 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนรวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขตลอดจนเพิ่มเติมหรือปรับลดในสิ่งที่เทศบาลตำบลน่าน้อย ดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบพหุวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน จากประชาชนผู้มาใช้บริการผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ปีงบประมาณ 2565 ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 1,015 คน (เทศบาลตำบลน่าน้อย แบบรายงานการให้บริการเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 - กันยายน พ.ศ. 2565) กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน จำนวน 1,015 ขอรับบริการ (ครั้ง) ได้ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ จำนวน 287

คนและการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้บริหารระดับสูงเทศบาลตำบลน่าน้อย 2. นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา 3. นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 4. ผู้แทนประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลน่าน้อย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยใช้วิธีจัดบันทึกแบบมีโครงสร้าง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 287 ชุด จากประชาชนผู้มาใช้บริการผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคห-วัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติวิเคราะห์ที่ใช้โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่านโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่าน จังหวัดน่านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.37) สรุปผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวม

(n=287)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล น่านน้อย อำเภอน่าน จังหวัดน่าน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.62	0.80	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3.73	0.66	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.72	0.77	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.63	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.64	0.81	มาก
ภาพรวม	3.71	0.37	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.37) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่าน จังหวัดน่าน สรุปผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่าน

(n=287)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชนโดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระ						
หลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวม	.908**	.879**	.852**	.792**	.799**	.827**
1. ด้านทาน	.794**	.789**	.759**	.672**	.686**	.721**
2. ด้านปิยวาจา	.838**	.831**	.803**	.705**	.745**	.749**
3. ด้านอิตถจริยา	.781**	.738**	.715**	.694**	.690**	.729**
4. ด้านสมานัตตตา	.861**	.805**	.789**	.790**	.670**	.786**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวม กับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.908^{**}$)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่าน สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ด้านทาน คือ การให้ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน คือ การปลูกจิตสำนึกที่ดี

ให้กับบุคลากรขององค์กรในการให้บริการประชาชน ด้วยความเสียสละแบ่งปันโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนและไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการเอื้อต่อคุณธรรมดังกล่าวอยู่เสมอ

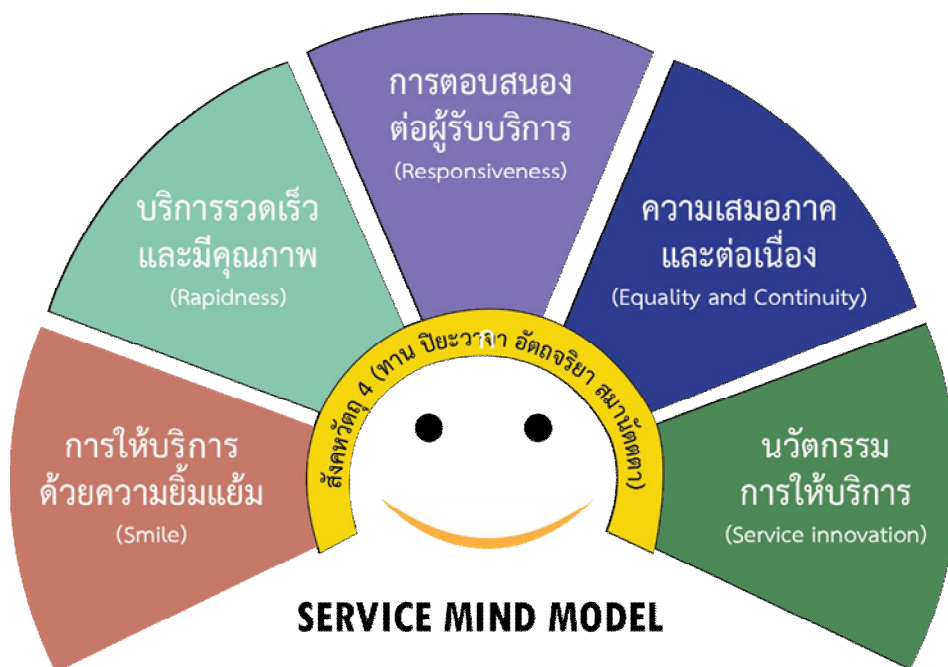
2. ด้านปียวจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปียวจา คือ คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ ด้วยความจริงใจ ให้คำแนะนำที่ดี และพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้มาใช้บริการ

3. ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ มุ่งมั่นตั้งใจ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตตา คือ การปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีความเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการมารับบริการอย่างสูงสุด การปฏิบัติตนที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ ด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีความสุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร

องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน สามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ความรู้จากการวิจัย คือ “Service Mind Model”



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัย

ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัย คือ “Service Mind Model” ประกอบด้วย

1. **Smile การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม** คือ การให้บริการกับผู้รับบริการดุจญาติมิตร ด้วยรอยยิ้ม ด้วยความแจ่มใส การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก จนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือเป้าหมายขององค์กรในการให้บริการ

2. **Rapidness การบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ** คือ การพัฒนาระบบการให้บริการ การจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว โดยการปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพกับผู้รับบริการ

3. **Responsiveness การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** คือ การให้บริการกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในเรื่องที่ผู้รับบริการยื่นความประสงค์ตรงตามความต้องการ โดยสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน

4. Equality and Continuity การให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง

คือ การให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้ว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการเลือกให้บริการเฉพาะคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา”

5. Service Innovation นวัตกรรมบริการ

คือ การให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในกระบวนการ ขั้นตอน ช่องทางในการให้บริการ รวมถึงการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ เพื่อลดขั้นตอน ลดภาระ ลดเวลา ให้กับองค์กรและผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรม กับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R = .908^{**}$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชน ด้านทาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($R = .794^{**}$) ด้านปิยวาจา มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูงมาก ($R = .838^{**}$) ด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($R = .781^{**}$) ด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($R = .860^{**}$) กล่าวคือ การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่านให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตตา คือ การปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีความเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในการมารับบริการอย่างสูงสุด การปฏิบัติหน้าที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีความสุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิศิษฐ์ ฐานุตโตโร (แช่เจียง) (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยเจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลเวียง จะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ในการให้บริการเอาความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน การจัดหางบประมาณจากหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องมาช่วยสนับสนุนในการพัฒนา การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความจริงใจ การพูดจาที่ไพเราะชี้แจงแนะนำอธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนเข้าใจมากที่สุด มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ อุทิศตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพร้อมในการให้บริการและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่านควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการประชาชนช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตรงเวลา ที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับที่สูงขึ้น

1.2 เทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่านควรถูกกำหนดนโยบายส่งเสริมองค์กรแห่งความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว สะดวก เข้าถึงง่าย

1.3 เทศบาลตำบลน่านน้อย อำเภอน่านน้อย จังหวัดน่านควรมีกำหนดนโยบายการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่านควรมีการจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเต็มใจให้บริการ

2.2 เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่านควรมีการจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง เช่น ประกาศหรือเกียรติบัตร บุคลากรดีเด่นประจำเดือน ประจำปี การพิจารณาขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

2.3 เทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรด้านการบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ หรือการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้คำแนะนำก่อนเข้ามารับบริการ เพื่อลดเวลาและเกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงาน

3.2 ศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน หรือแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน

3.3 ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่นๆ ในการบูรณาการการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน เช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสารณียธรรม 6 หลักพละ 4 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกร พิมพ์สุวรรณ. (2557). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จूरรัตน์ แก้วปัญญา. (2560). การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). การให้บริการตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตโตโร (แช่เจียง) (2559). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระวิทยา อธิธินาโณ (กางเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ร้อยตำรวจโท ยุทธการ ประพันธ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). ความเป็นมาของการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 11 พฤศจิกายน 2565 จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

