

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม
ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน*
THE PUBLIC SERVICE QUALITY IN ACCORDANCE
WITH THE SANGHA VATA THUS DHAMMA PRINCIPLES
OF THE BAN LUANG DISTRICT REGISTER,
NAN PROVINCE

รัฐวิชญ์ ต้นแก้ว

Ratthawit Tunkaew

วรปรัชญ์ คำพงษ์

Worapat Khumpong

ธิติวุฒิ หมั่นมี

Thitiwut Munmee

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประเทศไทย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: Ratthawit2555@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน คน ใช้เทคนิคการ

* Received 6 March 2024; Revised 12 May 2024; Accepted 17 May 2024



วิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักสังคหัตถุธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักสังคหัตถุธรรม ควรปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ 2) การให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ 3) การให้บริการที่เป็นประโยชน์ และ 4) การให้บริการที่ดีย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ, หลักสังคหัตถุธรรม

Abstract

The purposes of this research article are to 1) study the quality of public service at the Ban Luang District Registrar's Office, 2) study the relationship between the principles of Sangha Vatthu Dhamma and the quality of public services at the Ban Luang District Registration Office, and 3) study guidelines for quality development. Providing services to the public by applying the principles of Sanghawattthudhamma of the Ban Luang District Registration Office. Conducted according to the integrated research method. It is a quantitative research. which is survey research The sample group was 385 people who were eligible to vote in Ban Luang District, Nan Province. Data were analyzed by finding frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson correlation coefficient test and qualitative research Through in-depth interviews with 10 key informants, using content analysis to support the quantitative data. The research findings were as follow; 1) the quality of public service of the Ban Luang District Registration Office, Nan Province, found that the overall quality of public service was at a high level; 2) the relationship between the principles of Sangha Vatthu and the quality of public service of the office. Ban Luang district registration Overall, it is at a high level. When considering the correlation coefficient of the principles of



Sanghawatthutham, there is a low level of relationship with the quality of public service of the Ban Luang District Registration Office, Nan Province and 3) guidelines for developing the quality of public service by Applied according to the principles of Sangha Vatthu Dhamma The following principles should be followed: 1) Providing services with generosity. 2) Providing service with beautiful words. 3) Providing useful services Officials should always behave in a useful manner. 4) Providing consistently good service.

Keywords: Quality, Service, Sangahavatthus Dhamma

บทนำ

สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านโดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถื่นงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรมและงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 4 ตำบล 26 หมู่บ้าน ตลอดเวลาที่ผ่านมาสักนักทะเบียนได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจและนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาโดยตลอดปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนเพียง 3 คนซึ่งจะให้บริการทั้งงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการแต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากพอสมควรเนื่องจากการให้บริการต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและคำสั่งที่กำหนดไว้ ฉะนั้น เมื่อมีกระบวนการมีขั้นตอนในทางปฏิบัติจึงพบปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุ (สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน , 2565) การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ในพื้นที่นับถือกันมากกว่าศาสนาอื่นๆ อันมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่นำมาส่งเสริมและสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมและเหมาะสมสำหรับงานด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน (มหาจุฬาลงกรณราช



วิทยาลัย, 2539) ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนรวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในปรับปรุงและแก้ไขตลอดจนเพิ่มเติมหรือปรับลดในสิ่งที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ดำเนินการอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวงจังหวัดน่าน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน จำนวน 9,611 คน
กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน จำนวน 385 คน ได้ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ(Key Information) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง คุณภาพการให้บริการ



ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน และ ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง

แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการวิจัย ใน 2 ประเด็นคำถาม ดังนี้ 1) หลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน และ 2) คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอ จากหนังสือ ตำรา การศึกษาอิสระ การค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความ ทั้งในรูปแบบรูปเล่ม และเว็บไซต์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิด สร้างเครื่องมือจากกรอบแนวคิดแล้วนำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ หลักจากนั้นนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แล้วนำเครื่องมือที่ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกัน จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ 0.880 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม คือ ขอหนังสือจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อนายอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จำนวน 385 ชุด ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองและนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ ขอหนังสือจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัย



ขออนุญาตใช้กล้องถ่ายรูปเพื่อใช้อ้างอิงในการสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ วิเคราะห์โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานเนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันตรรกะและสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) เพื่อที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดการระบบข้อมูลซึ่งอาศัยหลักเกณฑ์โดยการจำแนกหรือการจัดกลุ่มข้อมูลและเขียนบรรยายแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.52	0.77	มาก
ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3.58	0.67	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.61	0.68	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.60	0.65	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.50	0.76	ปานกลาง
ภาพรวม	3.56	0.40	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

2.1 ระดับหลักสัจพัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลักสัจพัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวม

หลักสัจพัตถุธรรมเพื่อการให้บริการ ประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทาน คือ การให้	3.55	0.72	มาก
ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก	3.64	0.53	มาก
ด้านอติจริยา คือ การประพฤติประโยชน์	3.64	0.61	มาก
ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ	3.45	0.73	ปานกลาง
ภาพรวม	3.57	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักสัจพัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก ด้านอติจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านทาน คือ การให้ และด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน



ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คุณภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระ						
หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม	.256**	.472**	.258**	.008	.180**	- .193**
1. ด้านทาน	.159**	.351**	.163**	.073	.106*	.105*
2. ด้านปิยวาจา	.185**	.402**	.209**	.096	.135**	.135**
3. ด้านอัทธจริยา	.258**	.312**	.269**	.183**	.094	.119*
4. ด้านสมานัตตตา	.186**	.378**	.160**	.012	.205**	.220**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขอหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย ($r = 0.256^{**}$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า 1) หลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวม กับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.472^{**}$) 2) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม กับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย ($r = 0.258^{**}$) 3) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม กับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง



จังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยมาก ($r = 0.008$) 4) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยมาก ($r = 0.106^{**}$) และ 5) หลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวม กับการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยมาก ($r = 0.180^{**}$)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

จากการสัมภาษณ์ที่มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ซึ่งได้สรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 10 รูป/คน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้ หลักสังคหวัตถุธรรมเป็นหลักธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หรือเป็นหลักธรรมแห่งความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะหลักธรรมมีหลักการให้ทาน การพูดจาการช่วยเหลือผู้อื่น และการวางตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งหลักธรรมต่างๆ เหล่านี้สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่จะอย่างไรให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข หลักธรรมสังคหวัตถุธรรมนี้สามารถตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการให้บริการต่างๆ ที่เน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หลักสังคหวัตถุธรรมนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะหลักปิยวาจาการพูดจาที่ไพเราะ ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่านพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการดำเนินงานที่เป็นระบบและดำเนินการอย่างถูกต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ความช่วยเหลือตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ อันเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี คือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทันท่วงเวลา และมีปริมาณเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ



งานวิจัยของปรีชา ศรีสุ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิชา อธิธัญญาโณ (กางเกต) (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ทั้งนี้เนื่องจากหลักสังคหวัตถุธรรมเป็นหลักธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หรือเป็นหลักธรรมแห่งความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะหลักธรรมมีหลักการให้ทาน การพูดจาการช่วยเหลือผู้อื่น และการวางตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งหลักธรรมต่างๆ เหล่านี้สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่จะอย่างไรให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข หลักธรรมสังคหวัตถุธรรมนี้สามารถตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการให้บริการต่างๆ ที่เน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หลักสังคหวัตถุธรรมนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะหลักปิยวาจาการพูดจาที่ไพเราะ ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ กลิ่นหนู (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน อำเภอลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน อำเภอลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา ด้านปิยวาจา และด้านสมานัตตตาและสอดคล้องกับงานวิจัยของปณณธร เจริญพุกษ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร



ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาทำงาน ต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนควรปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ เจ้าหน้าที่ควรมีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ มีความเสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และเวลา เพื่อผู้มารับบริการหรือประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2) การให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ควรใช้ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน ในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการหรือประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการหรือประชาชน 3) การให้บริการที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์อยู่เสมอ ค่อยๆดูแลเอาใจใส่ ดูแลปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการหรือประชาชน และมีความยินดี เต็มใจให้ความช่วยเหลือที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการหรือประชาชนเป็นหลัก และ 4) การให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (แช่เจียง) (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลเวียง จะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ในการให้บริการเอาความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน การจัดหางบประมาณจากหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องมาช่วยสนับสนุนในการพัฒนา การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความจริงใจ การพูดจาที่ไพเราะชี้แจงแนะนำอธิบายเรื่องต่างๆ ให้กับประชาชน เข้าใจมากที่สุด มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ อุทิศตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่



ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร สัจจวัฒนา (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน” ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ประการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่ โอโบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและยังเป็นเครื่องยึดใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี

องค์ความรู้ใหม่

คุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่เกิดจากการให้บริการที่ตอบสนองต่อตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ การให้บริการ การดูแล ซึ่งคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการประเมินผลจากผู้อื่นแล้วว่ามีคามพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ ซึ่งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) Smile การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม คือ การให้บริการกับผู้รับบริการดุจญาติมิตร ด้วยรอยยิ้ม ด้วยความแจ่มใส การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก จนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือเป้าหมายขององค์กรในการให้บริการ 2) Rapidness การบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพคือ การพัฒนาระบบการให้บริการ การจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว โดยการปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพกับผู้รับบริการ 3) Responsiveness การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในเรื่องที่ผู้รับบริการยื่นความประสงค์ตรงตามความต้องการ โดยสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน 4) Equality and Continuity การให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง คือ การให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้ว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการเลือกให้บริการเฉพาะคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจ



เรา” และ 5) Service Innovation นวัตกรรมทำให้บริการคือ การให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในกระบวนการ ขั้นตอน ช่องทางในการให้บริการ รวมถึงการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ เพื่อลดขั้นตอน ลดภาระ ลดเวลา ให้กับทั้งองค์กรและผู้รับบริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป ได้แก่ 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจกัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักสัจจกัตถุธรรมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักสัจจกัตถุธรรม ควรปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ 2) การให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ 3) การให้บริการที่เป็นประโยชน์ และ 4) การให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ 1) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวงควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ 2) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวงควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุน ส่งเสริมการนำหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 3) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวงควร กำหนดนโยบายที่สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาแผนงานด้านการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ได้แก่ 1) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนด้วยความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ มีความเสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจและเวลา เพื่อผู้มารับบริการหรือประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน ในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการหรือประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนหรือกระบวนการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการหรือประชาชน 3) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์อยู่เสมอ ค่อยๆดูแลเอาใจใส่ดูแลปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการหรือประชาชน และมีความยินดี เต็มใจให้ความช่วยเหลือที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ



หรือประชาชนเป็นหลัก และ 4) สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ 1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมอื่นในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการกับหลักธรรมอื่นๆ เช่น หลักพรหมวิหาร 4 ฆราวาสธรรม 4 อริยสัจ 4 พละ 5 เป็นต้น ในการให้การบริการในพื้นที่อื่น 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ภายในสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 3) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

บรรณานุกรม

- เจริญ กลิ่นหนู. (2557). การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน อำเภอเมืองลำพูน. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนคร นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปณณธร เขียรพุกษ์. (2552). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตโร (แซ่เจียง). (2559). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอเวียงของ จังหวัดเชียงราย. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- พระวิทยา อธิธัญญาโณ (กางเขตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิวพร สัจจวัฒนา. (2555). การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน. ใน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน . (2565). รายงานการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2565. น่าน: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน.