

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ
อำเภอน่าน จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสารานิยธรรม

Development of Public Service Quality of Santha
Subdistrict Administrative Organization, Na Noi District,
Nan Province by Saraniyadhamma Application

วชิระ ยะธา¹, พระครูปลัดวัชพงษ์ วชิรปญโญ² และ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง³

Wachira Yata, Phrakhrupalad Watcharaphong Vacirapanno and

Kiettisak Suklueang

(Indeednuy7968@gmail.com)

Received: May 17, 2024

Revised: July 24, 2024

Accepted: July 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอน่าน จังหวัดน่าน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสารานิยธรรมกับคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอน่าน จังหวัดน่าน และ 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอน่าน จังหวัดน่าน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง แจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอน่าน จังหวัดน่าน โดยประยุกต์ตามหลักสารานิยธรรม ($\bar{X} = 3.56$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Master of Public Administration Program in Public Administration, Nan Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

^{2,3} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Master of Public Administration Program, Nan Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา ด้านสุขอนามัย ($\bar{X} = 3.76$) ด้านศาสนา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.74$) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.38$) และด้านสังคมและการศึกษา ($\bar{X} = 3.08$) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน ($R=0.521^{**}$) โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน 3. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน ด้านเมตตาภาวกรรม คือ ควรมีความกระตือรือร้น และทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน ด้านเมตตาวจีกรรม คือ ให้มีเมตตา ด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ พูดจาไพเราะ ด้านเมตตาภังการกรรม คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อประชาชน ด้านสาธณโมคคิ คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ด้านศีลสามัญญตา คือ ดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ด้านทิวฐิสามัญญตา คือ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและประพฤตินเป็นกลาง

คำสำคัญ : การบริหารงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล, สาราณียธรรม

Abstract

This study aimed to: 1. examine the quality of public service delivery by the Santao Subdistrict Administrative Organization (SAO), Nanai District, Nan Province; 2. investigate the relationship between the principles of Saraniya Dhamma (six basic principles of interpersonal conduct in Buddhism) and the quality of public service delivery by the Santao Subdistrict Administrative Organization (SAO); and 3. propose guidelines for improving the quality of public service delivery by the Santao SAO. The research employed a combination of both quantitative and qualitative methods. The quantitative data were analyzed using Pearson's correlation coefficient, and qualitative data were collected through in-depth interviews with 9 key informants. The interview data were analyzed through content analysis and presented in a descriptive format, accompanied by frequency distribution tables.

The research findings indicated that: 1. The overall quality of public service delivery by the Santao SAO, based on the application of Saraniya Dhamma (mean = 3.56), was rated as high. When analyzed by specific areas,

the highest mean scores were in the areas of infrastructure ($\bar{X} = 3.84$), followed by hygiene ($\bar{X} = 3.76$), religion and culture ($\bar{X} = 3.74$), economy ($\bar{X} = 3.38$), and society and education ($\bar{X} = 3.08$). 2. There was a moderate positive relationship between the application of Saraniya Dhamma and the quality of public service delivery ($R = 0.521^{**}$), which was statistically significant at the 0.01 level. This confirmed the acceptance of the hypothesis. 3. The proposed guidelines for applying the principles of Saraniya Dhamma to improve the quality of public service delivery include: 1) Metta Kaya-kamma (loving-kindness through action) – employees should be proactive and dedicated in their work; 2) Metta Vacikamma (loving-kindness through speech) – employees should speak kindly and constructively; 3) Metta Mano-kamma (loving-kindness through thought) – employees should maintain positive thoughts towards colleagues and the public; 4) Sadharana Bhogī (common goods) – use materials and resources efficiently; 5) Sila-samanyata (moral conduct) – employees should act ethically and uphold values of righteousness; 6) Ditthi-samanyata (correct understanding) – employees should listen to others' opinions and act impartially.

Keywords: Administration, Subdistrict Administrative Organization (SAO), Virtues for Fraternal Living (Saraniya Dhamma)

บทนำ

จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้า สาธารณะและการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านการลงทุน ทرفพยากร สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชนและการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชนและการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยสามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาการจัดการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วย ข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ และปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่องและมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล และแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดการบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของ

ประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้า หรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้ง ควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (Network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่มีความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (Partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ ตั้งอยู่ในเขตท้องถิ่นอำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายกำหนด แต่ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ มีผู้ประกอบการและประชาชนจำนวนมาก จึงมีปัญหาอันหลากหลายที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาจากการจัดการขยะมูลฝอยรวมทั้งขยะที่ถูกทิ้งลงทางน้ำส่งกลิ่นเหม็นและอุดตันทางระบายน้ำ ปัญหาไฟฟ้าส่องแสงทางที่เสียหายบ่อย ปัญหาน้ำประปาไม่ไหล รวมถึงมลภาวะทางอากาศจากมูลสัตว์เลี้ยง มลภาวะทางเสียงจากการประกอบการร้านขายสุรา และการดูแลพื้นที่สาธารณะ สนามกีฬา เป็นต้น

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสราณีธรรม เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณีธรรมกับคุณภาพให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน และนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสราณีธรรม ทั้งนี้ เพื่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม 6
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสารานุกรมกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสารานุกรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ จำนวน 6,228 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 376 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ จำนวน 376 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไป แจกให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ในส่วนของผลการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่า มีมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันดับและสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงองค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้แทนประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ จำนวน 9 รูปหรือคน เลือกโดยวิธีเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured In-depth interview Script) มาจากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ส่งหนังสืออย่างเป็นทางการที่ได้คำรับรองจากผู้อำนวยการเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง พร้อมกับส่งบริบทเนื้อหาต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าและกำหนดวัน เวลาและสถานที่สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้เครื่องบันทึกเสียงและกล้องบันทึกภาพหนึ่ง

ผลการวิจัย

จากการวิจัยพบผลดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า สีสสามัญญา คือ การประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัย ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.80$) สาธารณโภคี คือ การแบ่งปันสิ่งของที่ได้มาโดยชอบ ($\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.80$) สีสสามัญญา คือ การประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัย ($\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.83$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสราณียธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐาน

3. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน ด้านเมตตาทายกรรม คือ ควรมีความกระตือรือร้นและทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน ด้านเมตตาวิจิตรกรรม คือ ให้มีเมตตา ด้วยการพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ พูดจาไพเราะ ด้านเมตตามโนกรรม คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่อประชาชน ด้านสาธารณโภคี คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ด้านสีสสามัญญา คือ ดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ด้านทิวฐีสสามัญญา คือ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และประพฤติตนเป็นกลาง

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลสันทะ อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสาราณียธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสุขอนามัย ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมและการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ทั้งในเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ที่ได้วิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลม่วงอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การประยุกต์ตามหลักสาราณียธรรม โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อนำหลักสาราณียธรรม ไปบูรณาการร่วมการคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทะ การปฏิบัติงาน หรือการนำไปส่งเสริมการรับรู้ให้กับประชาชน เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้ตรงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับการวิจัยของ พระมหาสุรศักดิ์ ฐิณิมโธ (2565) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ

งานวิจัยของ สุข บุปผา และ นวภัทร โตสุวรรณ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองล้อมแรด อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองล้อมแรด อำเภอลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุตามลำดับ

3. แนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสันต๊ะ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยการประยุกต์ตามหลักสราณียธรรม ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสันต๊ะควรกำหนดนโยบายหรือแผนงาน การยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ มีการพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันต๊ะ มีการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน มีการส่งเสริมความรักสามัคคีแก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสันต๊ะ และมีการรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน เพื่อเป้าหมายและประโยชน์สูงสุดของประชาชน ประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสันต๊ะ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษาและด้านศาสนาและวัฒนธรรม

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ รัตน์ชนก นวลแขวง (2566) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ตามหลักพละ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับ

พระมหาอนุชิต อนุจารี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ อำเภอกุฑมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ อำเภอกุฑมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตาตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านศีลสามัญญตา ด้านทิวฐิสามัญญตาและด้านเมตตา และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อาจารย์รัตน์ เลิศไพโรจน์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม คือ ควรมีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย” ซึ่งสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ ความรู้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสันทะ อำเภอนาน้อย” ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

1. Values คือ ค่านิยมหรือความเชื่อหลัก (อันเป็นสิ่งที่ตั้งาม) ขององค์การ หากไม่มีองค์การจะไม่สามารถคงอยู่ได้

2. Management คือ การให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

3. Benefits คือ การใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า บรรลุหรือการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งค่านิยมเปรียบดังหลักธรรมที่จะนำมาปรับใช้ คือ หลักสาราณียธรรม 6 มีดังนี้

1) ด้านการเข้าร่วมในการกำหนดนโยบาย พบว่า หลักสาราณียธรรม 6 คือ หลักธรรมการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรมีส่วนร่วมในกิจกรรม เพื่อรับทราบหน้าที่ของของตน การจัดเตรียมความพร้อมให้กับ มีการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ หรือสรุปกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริหารควรเป็นไปตามกฎระเบียบ

2) ด้านการพบปะสนทนาพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน บุคลากรในองค์กรควรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น มีความเสียสละ เป็นที่พึ่งของประชาชนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอสามารถให้คำชี้แนะแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ควรมีลักษณะที่ดียิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะและร่วมกิจกรรมในชุมชนเสมอ

3) ด้านการเข้าร่วมประชุมประจำเดือนของแต่ละหมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำปัญหาที่ได้รับมาประชุมเพื่อปรับปรุงแผนพัฒนาของตำบล ให้ทันต่อความต้องการ ความเดือดร้อนของประชาชน

4) ด้านการเข้าร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนในพื้นที่ทั้ง วันเข้าพรรษา วันขึ้นปีใหม่ หรือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ บุคลากรเข้าร่วม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างยิ่ง รวมถึงเป็นการเสียสละทั้งเวลาและทรัพย์สิน

5) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสันทะควรแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยกันดูแลแนะนำให้คำปรึกษาควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่

6) ด้านการสื่อสารกับประชาชนโดย การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางเว็บไซต์ หรือการร่วมประชุมของหมู่บ้าน ให้ประชาชนรับรู้และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสันตะควรกำหนดนโยบายหรือแผนงานการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ มีการพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร มีการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน มีการส่งเสริมความรักสามัคคีแก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร และมีการรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชนเพื่อเป้าหมายและประโยชน์สูงสุดของประชาชน

2) ประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านศาสนาและวัฒนธรรม

3) องค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควรมี การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่วัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร และการส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลไปใช้

1) ด้านการวางแผน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควรและเชิญส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในพื้นที่อำเภอนาน้อยเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำโครงการกิจกรรมที่ผ่านกระบวนการประชาคมไปบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร

2) กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควรควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียน มีมีการจัดกิจกรรมแก่เด็กและเยาวชน และรณรงค์การป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันตะควร

3) สำนักปลัด ควรมีการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ และมีการพัฒนาสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในเชิงธุรกิจ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกันหรือที่มีพื้นที่ต่างถิ่นกันที่ประสบความสำเร็จสูงในการดำเนินการเพื่อให้มีการศึกษาข้อดีและข้อด้อยในการให้บริการสาธารณะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในองค์กรของตนเองได้

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบความสำเร็จในการดำเนินงานโดยอาจศึกษาเป็นกรณีศึกษา

3) ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนากระบวนการงานเพื่อให้บริการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- พระมหาอนุชิต อนุจารี . (2557). *การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแช่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดศรีสะเกษ* (พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- รัตนชนก นวลแขวง. (2566). *การประยุกต์หลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- วิฑูรย์ ขาวดี. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรสงคราม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ราชบุรี.
- สุข บุปผา และ นวภัทร ไตรสุวรรณ. (2563). *ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองล้อมแรด อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง*. สืบค้น 4 กันยายน 2563, จาก http://101.109.41.140/tak/northern/new_web/conference/files/journal/J6.pdf
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. *อินทนิลทักษิณสาร*, 14(2), 153-173.
- สัณญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามหลักสสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (พุทธศาสนมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.