

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

Integrating Buddhist Principles to Improve the Quality of
Public Service Provincial Waterworks Authority, Tha Wang Pha
Branch Tha Wang Pha District, Nan Province

วัชรพงษ์ ธนุสนธิ¹,ธีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล² และ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง³

Watcharapong Tanuson, Theeratas Rojkitjakul and

Kiettisak Suklueang

(watcharapongt@pwa.co.th and theeratas18@gmail.com)

Received: May 17, 2024

Revised: July 11, 2024

Accepted: July 23, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการ 3. เสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม การวิจัยใช้วิธีสุ่มระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือมีความเชื่อมั่น 0.955 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาอยู่ในระดับดี โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.60) 2. มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการ (R = 0.850, p < 0.01) และ 3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการโดยการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ การส่งเสริมความมี

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

ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และการมีจิตอาสา การพัฒนาทักษะการให้บริการควรรวมถึงการยึดมั่นในจริยธรรม โปร่งใส และการให้บริการด้วยใจรัก เพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาสามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพและเพียงพอแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : หลักพุทธธรรม, คุณภาพการให้บริการ, การประปาส่วนภูมิภาค

Abstract

This study aims to: 1. assess the level of service provided by the Provincial Waterworks Authority (PWA) Thawangpha Branch, Thawangpha District, Nan Province; 2. examine the relationship between the principles of Sangkhawatthu Dhamma and the level of service; and 3. propose guidelines for improving service delivery based on Sangkhawatthu Dhamma. The research employed a mixed-methods approach, using a questionnaire for quantitative data collection from a sample of 375 individuals, calculated using the Yamane formula. The reliability of the instrument was 0.955. Quantitative data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. For qualitative data, in-depth interviews were conducted with 9 key informants.

The findings of the study are as follows: 1. The level of service provided by the PWA Thawangpha Branch was rated as good, with an overall mean score of 4.37 and a standard deviation of 0.60, reflecting a high level of service in relation to Buddhist principles (Sangkhawatthu 4). 2. There was a high positive correlation between the application of Sangkhawatthu Dhamma and service delivery ($R = 0.850$, $p < 0.01$). 3. Guidelines for improving service delivery through the integration of Sangkhawatthu Dhamma include promoting discipline, honesty, enthusiasm, and volunteerism among employees. Enhancing service delivery should also focus on upholding ethics, transparency, and a customer-centric approach to ensure the provision of high-quality and sufficient water services to the community.

Keywords: Buddhist Principles, Service Quality, Provincial Waterworks Authority

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน (ยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) ภาครัฐเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบายและทิศทางการพัฒนาตามที่กำหนดตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดินและการที่ประเทศไทยจะบรรลุเป้าหมายอนาคตในระยะยาวที่กำหนดไว้นั้น ระบบบริหารจัดการภาครัฐจะต้องสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีบูรณาการ มีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาการบริหารจัดการภาครัฐขาดประสิทธิภาพมีปัญหาเชิงการบริหารจัดการและโครงสร้าง ปัญหาคอร์รัปชันและระบบอุปถัมภ์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มียุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในทุกมิติ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ผ่านการมีหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างและภารกิจที่เหมาะสม วัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ของส่วนรวมเปิดโอกาสให้ทุก ๆ ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะ ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ตลอดจนดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในสังคมได้อย่างเหมาะสม

การบริหารจัดการภาครัฐจึงมีประเด็นยุทธศาสตร์ ที่เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจและแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับ หรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัยและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

การปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ครั้งใหญ่ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างปรับกลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการลูกค้าประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ โดยมี

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการดำเนินการพิจารณาอนุญาตของส่วนราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อขจัดความล่าช้า ลดขั้นตอนการรับบริการ ลดความสิ้นเปลืองด้านเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายเวลาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ (วารสารน้ำการประปา ส่วนภูมิภาค, 2560)

การประปาส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำมากำหนดกระบวนการในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทัศนคติเชิงบวกและประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนเกิดเป็นความพึงพอใจและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดถึงการให้บริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อต่อยอดประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า จนนำไปสู่ความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาค และเมื่อกล่าวถึงยุทธศาสตร์ (Strategy) ของ กปภ. พ.ศ. 2565 - 2570 ได้มีกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ประเด็น โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 9 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1. ความคุ้มค่าในการลงทุน 2. บริหารจัดการน้ำสูญเสีย 3. พัฒนาน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน 4. เพิ่มรายได้ 5. ควบคุมค่าใช้จ่าย 6. พัฒนابุคลากร 7. DIGITAL TRANSFORMATION 8. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9. บูรณาการการบริหารจัดการน้ำ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ การประปาส่วนภูมิภาค จึงต้องพัฒนาและบริหารคนโดยให้ความสำคัญว่า คนคือสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงขององค์กร ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้เหมาะกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร รวมถึง การให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควบคู่กันกับการพัฒนาระบบ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ (ยุทธศาสตร์องค์กร ของ กปภ. พ.ศ. 2565-2570)

ผู้วิจัยใช้การประปาสาขาท่าวังผาเป็นพื้นที่ศึกษา โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผามีพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 3 อำเภอประกอบด้วย อำเภอท่าวังผา อำเภอปัว และอำเภอเชียงกลาง มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการประมาณเดือนละ 5,960 ราย ซึ่งภารกิจหลักคือการ ผลิต-จ่าย น้ำประปาที่สะอาดและมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าในพื้นที่ให้บริการ จึงต้องการศึกษาเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรม (หลักสังคหวัตถุ 4) เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา

อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามแนวคิดของ จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet) ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำผลที่ได้มาเสนอแนะการบริการให้ดีขึ้นคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคมวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคมวัฒนธรรมกับคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่านตามหลักสังคมวัฒนธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งแบบปลายปิดและคำถามปลายเปิด สืบจากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งได้มาจากรายชื่อประชาชนที่มาใช้บริการพื้นที่รับผิดชอบของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาท่าวังผา จำนวน 5,782 คน จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 375 คน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 รูปหรือคน มีค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การวิจัย (IOC) ที่ยอมรับได้ อยู่ระหว่าง 0.8 – 1.0 ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการทดลองใช้เครื่องมือ จำนวน 30 ชุด ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.955 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

หลักสังเกต 4 กับประสิทธิภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 คน ประกอบด้วย 1. กลุ่มผู้บริหาร 2. กลุ่มพนักงานให้บริการลูกค้า 3. ประชาชนผู้รับบริการ 4. นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา 5. นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน” พบผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังเกต 4

1.1 ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน ด้านหลักพุทธธรรม (หลักสังเกต 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.75) ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.78) ด้านอรรถจริยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.60) ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.53)

1.2 ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.47) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.45) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.44)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการ ของการ ประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = 0.850^{**}$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก จึงยอมรับสมมติฐาน

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามหลักสังคหัตถุธรรม

จากการลงพื้นที่รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลรวมถึงการลงพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้ให้สัมภาษณ์ถึงประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านทาน ในสังคหัตถุ 4 คือ การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีแก่ผู้ที่ต้องการ หรือผู้ขาดแคลน หรือผู้เดือดร้อนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยการให้บริการน้ำประปาที่สะอาดและมีคุณภาพให้กับประชาชนในพื้นที่อำเภอท่าวังผา อำเภอปัว และอำเภอเชียงกลาง โดยการทำงานที่มีความสุจริตทั้งกาย วาจา ใจ ไม่มีผลประโยชน์หรือการรับสินบน ของขวัญ ของฝาก ที่ส่อไปในทางผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำงานด้วยใจ ยึดหลักแห่งความยุติธรรมซื่อตรงต่อตนเอง หน้าที่การงาน ความถูกต้องดีงาม มีการใช้วาจาและการกระทำที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความรับผิดชอบ จะทำตนเป็นที่เคารพนับถือเป็นที่รักของคนทั่วไป มีกล่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและสามารถตรวจสอบได้เพื่อปรับการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนไม่เลือกปฏิบัติ นำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการให้บริการ

3.2 ด้านปิยวาจา ในสังคหัตถุ 4 คือ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง ถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น งานให้บริการ คือ การเอาใจใส่ในงานให้มาก เพราะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง อาจมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง หากเขาเป็นไฟ ให้เราเป็นน้ำ ช่วยดับความโกรธด้วยคำพูดที่น่าฟังแล้วความโกรธจะลดลง ต้องคิดเสมอว่า เขาเป็นพี่เป็นน้องกับเรา จะช่วยให้เรามองผู้เขามารับบริการจากมุมมองของเขา ใช้คำพูด หรือภาษาที่คุ้นเคยในการสื่อสารเพื่อให้ผู้เขามารับบริการรู้สึกคุ้นเคย

3.3 ด้านอัตถจริยา ในสังคหัตถ์ 4 คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัวในการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เน้นผลประโยชน์ของประชาชนและองค์กรเป็นหลัก จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และทำงานด้วยความโปร่งใส ไม่คอร์รัปชัน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาเป็นหน่วยงานภาครัฐ พนักงานและลูกจ้างต้องมีความสุจริตเป็นที่ตั้ง ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร สามารถให้ความรู้กับประชาชนและอธิบายระเบียบต่าง ๆ ให้กับประชาชน การจัดอบรมโครงการคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น เพื่อมีมุ่งเน้นเรื่องความสุจริตและศีลธรรม

3.4 ด้านสมานัตตตา ในสังคหัตถ์ 4 คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย ประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา ต้องรับผิดชอบเรื่องสาธารณูปโภค อาจจะมีการกระทบกระทั่งกับลูกค้าอยู่บ้าง แต่ต้องมีความพยายาม ความอดทน อดกลั้น สิ่งสำคัญคือมีความรอบคอบ เพื่อลดผลกระทบน้อยที่สุด เน้นการทำงานเป็นทีม ช่วยกันคิด การวางแผน ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา ขยันขันแข็ง เอาใจใส่ ติดตามงานอยู่เสมอ พัฒนาตนเองตนเองอยู่เสมอ มีแนวทางหรือมีปฏิทินในการปฏิบัติงานของแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหัตถ์ธรรม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนด้านหลักพุทธธรรม (หลักสังคหัตถ์ 4) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และระดับการให้บริการประชาชนการประปาส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เห็นได้ว่าการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็น หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก ติดต่อกง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพร เตชนันท์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสวก อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน” พบว่า โดยมีภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์นัช ปพนธินันท์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” ผลในภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

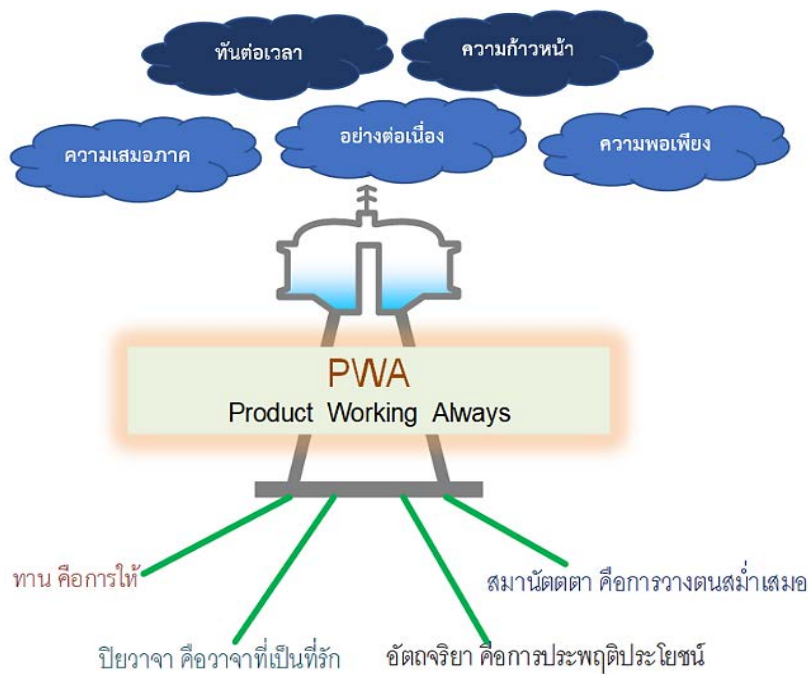
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการของการประสาทส่วนภูมิภาค สาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก หากแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลย์ คะโน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดน่าน สาขาเชียงกลาง” โดยภาพรวม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญสุตา สุทธิแสน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน” มีภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของการประสาทส่วนภูมิภาค สาขาท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า แนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนของการประสาทส่วนภูมิภาค สาขาท่าวังผา การประสาทส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการน้ำประปาที่ได้คุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์กร ควรตระหนักถึงหน้าที่และการทำงานให้เป็นระบบ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เอาใจใส่หน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ขยันขันแข็ง รู้จักวางแผนในการทำงาน มีความอดทน อดกลั้นและมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง องค์กรและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรในองค์กร ควรมีระเบียบวินัย ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจริยธรรม โปร่งใส มีจิตอาสา เสียสละ ช่วยเหลือแบ่งปันเป็นที่ปรึกษาและแนะนำผู้อื่น มีใจรักในการให้บริการประชาชนดังคำขวัญของการประสาทส่วนภูมิภาคที่ว่า “มุ่ง มั่น เพื่อปวงชน” สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญาภัทร์ เมฆสุนธิวงศ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน” โดยมีภาพรวม

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธีระพงษ์ ธีรงุโร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” มีภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง “ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน ” ได้รับความรู้จากการวิจัยโดยสรุปดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพ PWA ย่อมาจาก Provincial Waterworks Authority ซึ่งหมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค โดยมีหน้าที่จัดหาและผลิตน้ำประปาที่ได้คุณภาพและมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยได้นำหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) มาบูรณาการกับการให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา โดยผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีของ จอห์น ดี มิลเลท ที่เกี่ยวกับการบริการ 5 ด้าน มาประยุกต์เพื่อพัฒนาการ

ให้บริการประชาชนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาและทำการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น PWA (Product Working Always) : MODEL ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

P = Product หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ด้วยการประปาสาขาท่าวังผามีหน้าที่หลัก คือ การจ่ายน้ำประปาที่สะอาด มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ ซึ่งน้ำประปาถือเป็นผลิตภัณฑ์หลักในการให้บริการของการประปา ซึ่งต้องควบคุมให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เนื่องจากหากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการแล้ว อาจเกิดปัญหาหรือผลกระทบเป็นวงกว้างเนื่องจากน้ำประปาถือเป็นสาธารณูปโภคหลักที่ขาดไม่ได้ จึงควรเน้นการพัฒนาหรือรักษามาตรฐานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามเกณฑ์การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดอยู่เสมอ

W = Working หมายถึง การทำงาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาเป็นสถานที่ราชการซึ่งมีเวลาเปิดให้บริการ ซึ่งกำหนดไว้ให้เปิดตั้งแต่ 08.30 -16.30 น. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน โดยการทำงานที่มีความสุจริต ทั้งกาย วาจาใจ ไม่มีผลประโยชน์ หรือการรับสินบน ของขวัญของฝาก ที่ส่อไปในทางผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำงานด้วยใจ ยึดหลักแห่งความยุติธรรมซื่อตรงต่อตนเอง หน้าที่การงาน ความถูกต้องดีงาม มีการใช้วาจา และการกระทำที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความรับผิดชอบ จะทำเป็นที่เคารพนับถือ เป็นที่รักของคนทั่วไป มีกล่อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อปรับการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงต่อเวลา ขยันขันแข็ง เอาใจใส่ ติดตามงานอยู่เสมอ พัฒนาตนเองตนเองอยู่เสมอ มีแนวทางหรือมีปฏิทินในการปฏิบัติงานของแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน

A = Always หมายถึง เสมอ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการ ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผาได้รับรางวัลนี้ติดต่อกันทุกปี จึงทำให้ต้องพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่าวังผา ได้เพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ โดยให้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการ และปรับปรุงช่องทางในการติดต่อให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ตามนโยบายของการประปาส่วนภูมิภาค เพิ่มช่องทางในการติดต่อใช้บริการในวันหยุด

ราชการผ่านระบบออนไลน์ รวมถึง รับบริการนอกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของการประสานงานภูมิภาคได้อย่างทั่วถึง อีกทั้ง การประสานงานภูมิภาคสาขาท่าวังผาเล็งเห็นว่า พนักงานและลูกจ้างทุกคนควรมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ควรจัดส่งพนักงานและลูกจ้างไปฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ หรือโครงการต่าง ๆ ที่มีโอกาสเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) การสื่อสารในภาษาท้องถิ่น ทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกเป็นกันเอง และไม่ประหม่าในการติดต่องานราชการ
- 2) ลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้งานต่อการเข้ารับบริการ โดยแจ้งให้ทราบถึงเวลาในการติดต่องานอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- 1) หน่วยงานควรเร่งพัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มทางเลือกและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน
- 2) หน่วยงานควรสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานในสังกัด เพิ่มความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มลูกค้า
- 3) หน่วยงานควรสร้างกลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับการประสานงานภูมิภาคสาขาท่าวังผา เรียนรู้จากประสบการณ์จริง เพื่อสานต่ออุดมการณ์การทำงานและยังเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของการประสานงานภูมิภาค

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของการประสานงานภูมิภาคสาขาท่าวังผา
- 2) ควรศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของการประสานงานภูมิภาค สาขาท่าวังผากับการประสานงานภูมิภาคสาขาอื่น ๆ หรือกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ควรศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของการประสานงานภูมิภาค สาขาท่าวังผา
- 4) ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพและการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานและลูกจ้างของการประสานงานภูมิภาค สาขาท่าวังผา

4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้บริหารระดับสูงควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการเพื่อนโยบายที่ออกมาเป็นประโยชน์และสอดคล้องกับประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด
- 2) หน่วยงานควรออกนโยบายให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานของหน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้นอกสายงาน
- 3) หน่วยงานควรสำรวจจำนวนพนักงานและลูกจ้างให้เพียงพอต่อความต้องการในการรองรับการให้บริการ เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอยู่ตลอด

รายการอ้างอิง

- เกณิกา เจริญสุข. (2566). การบูรณาการหลักสังคหัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- ขวัญสุตา สุทธิแสน. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- ชัชวาลย์ คณะโน. (2565). ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดน่าน สาขาเขียงกลาง (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- พิชฎาภัสร์ เมฆสุนิจิวงค์. (2565). การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- พันธธัช ปพนธินันท์. (2566). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้พิการ ของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.

วลัยพร เตชนันท์. (2565). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสวก อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.

อรรถพล ยาวิชัย. (2566). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดตาก* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.