

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

Buddhadhamma Application for Improving the Quality of Service of Santisuk Hospital at Santisuk District in Nan Province

วนาลี บุณสันติพงศ์¹, พระครูสุนันทบัณฑิต² และ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง³
Vanalee Buranasuntipong¹, Phrakru Sutananthapandit² and
Kiattisak Suklueang³
(suntipong.vanalee@gmail.com,
watcharapong-2006@hotmail.com and kietsn@hotmail.com)

Received: March 12, 2026
Revised: May 12, 2026
Accepted: May 16, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน และ 3. นำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน วิจัยเป็นแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่าง 390 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
Master of Public Administration Program in Public Administration Nan Buddhist College
^{2,3} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
Program in Public Administration< Nan Buddhist College

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.62) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ($R = 0.847^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อโรงพยาบาลสันติสุขได้มีการประยุกต์การนำหลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมากขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน และ 3. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน พบว่า 1) ทาน เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ ด้วยความสุจริต 2) ปิยวาจา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม วาจาสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) อตถจริยา เจ้าหน้าที่ควรอธิบาย ระเบียบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน แก่ผู้มารับบริการ 4) สมานัตตตา เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

คำสำคัญ : การพัฒนา, คุณภาพ, การให้บริการ, สังคหัตถุธรรม

Abstract

The objectives of this research were to: 1. examine the level of public service quality at Santisuk Hospital, Santisuk District, Nan Province; 2. investigate the relationship between the principles of Sangahavatthu Dhamma and the service quality of Santisuk Hospital; and 3. propose the application of Buddhist principles for improving public service quality at Santisuk Hospital, Santisuk District, Nan Province. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative phase involved 390 participants selected as the sample group, and data were collected using questionnaires. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. The qualitative phase involved in-depth interviews with 10 key informants using a structured interview guide, and the data were analyzed through descriptive content analysis.

The findings revealed that: 1. the overall level of public service quality at Santisuk Hospital was at a high level ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.62); 2. the relationship between the principles of Sangahavatthu Dhamma and the public service quality of Santisuk Hospital was very high and statistically significant at the .01 level ($R = .847^{**}$), indicating that the application of these Buddhist principles contributed to improved service quality and greater public satisfaction; and 3. the application of Buddhist principles for service quality development consisted of four aspects: 1) Dāna (generosity), whereby staff should provide assistance with honesty and sincerity; 2) Piyavācā (kind speech), whereby staff should provide services with friendliness, politeness, and good interpersonal relations; 3) Atthacariyā (helpful conduct), whereby staff should clearly explain service procedures and regulations; and 4) Samānattatā (impartiality), whereby staff should provide services fairly and equally without discrimination.

Keywords: Development, Quality, Service Quality, Sangahavatthu Dhamma

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบันอยู่ภายใต้กรอบของ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อมุ่งให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในศตวรรษที่ 21 ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ด้วย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) เป็นกลไกสำคัญในการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ พัฒนาศักยภาพของคนไทยในทุกช่วงวัย การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีการนำแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้ ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็น

ศูนย์กลาง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพตามแนวทาง 4 Excellences Strategy เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” โดยเน้นการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กองบริหารการสาธารณสุข, 2567)

โรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ 3 ตำบล ประชากร 15,439 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, 2567) และพื้นที่ใกล้เคียง เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 104 คน แพทย์ 3 คน พยาบาล 25 คน จากข้อมูลทางสถิติประเทศไทยกำหนดให้ แพทย์ : ประชาชน(1:1,536) ,พยาบาล (1:334) (สำนักงานสถิติ, 2566) ด้วยบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาลจึงได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) ซึ่งเป็นกระบวนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่มุ่งเน้นการจัดระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากการทำงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลสันติสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566–2567 พบว่ามีเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 เรื่อง โดยประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ ค่าเล่าเรียน การสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ (โรงพยาบาลสันติสุข, รายงานประจำปี, 2567) จึงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง แกไขเร่งด่วน

ในทางพระพุทธศาสนา มีหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ สังคหวัตถุธรรม ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยาและสมานัตตदान เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเกื้อกูล(พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต), 2550) นอกจากนี้ การให้บริการประชาชนควรยึดหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (John D. Millet, 1954) เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามหลักธรรมมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

สมมติฐานการวิจัย

หลักสังคหัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากร ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำนวน 14,720 คน (ข้อมูลจากโปรแกรม Hos XP ของโรงพยาบาลสันติสุข, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 390 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน

0.05 (Taro Yamane, 1973) และวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended Questionnaire) และเป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended -Question) ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกรอบของการวิจัย มี 4 ตอน โดยตอนที่ 1 – 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามหลักการลิเคิร์ท (Likert) ตอนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (Content Validity) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์นำไปใช้ได้ และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในโรงพยาบาลใกล้เคียงที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (สินพันธุ์พินิจ, 2547) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.945 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานเนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันตรภาค และสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ศึกษาข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (พระไตรปิฎก) และทุติยภูมิ (งานวิจัยและทฤษฎีต่าง ๆ) ที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุธรรม และทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร 2 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 2 คน กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา 2 รูป กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 2 คน

และกลุ่มผู้นำชุมชน 2 คน เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมโจทย์การวิจัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้น วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

หลักสังคหัตถุธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทาน คือ การให้	3.56	0.65	มาก
2. ปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก	3.46	0.74	ปานกลาง
3. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์	3.50	0.68	ปานกลาง
4. สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ	3.52	0.66	มาก
รวม	3.51	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุธรรมของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.51$ S.D. = 0.63) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุธรรม ด้านทาน คือ การให้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.66) และน้อยที่สุด ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อน

ให้เห็นว่าโรงพยาบาลสันติสุขมีการนำหลักสังคหัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในระดับที่ดี โดยเฉพาะด้านการให้และการวางตนอย่างเสมอภาค ส่วนด้านการใช้วาจาที่ไพเราะและสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการนั้นควรได้รับการปรับปรุง ส่งเสริม พัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอ สันติสุข จังหวัดน่าน โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.53	0.70	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3.47	0.69	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.55	0.68	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.49	0.67	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.51	0.70	มาก
รวม	3.51	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.51, S.D.=0.62) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.55, S.D.=0.68) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.53, S.D.=0.70) และน้อยที่สุด ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.47, S.D.=0.69) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีการให้บริการประชาชนในระดับที่ดี โดยเฉพาะด้านความเพียงพอของการให้บริการแต่ก็ควรพัฒนาในด้านความรวดเร็วและความทันต่อเวลาในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจหวัดธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน แสดงดังตาราง

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าสหสัมพันธ์	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	สัจหวัด 4	การให้บริการประชาชน	0.847**	0.01	สูงมาก	✓	
2	ทาน		0.721**	0.01	ค่อนข้างสูง	✓	
3	ปิยวาจา		0.754**	0.01	ค่อนข้างสูง	✓	
4	อรรถจริยา		0.796**	0.01	ค่อนข้างสูง	✓	
5	สมานัตตตา		0.840**	0.01	สูงมาก	✓	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า หลักสัจหวัดธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ($R = 0.847$)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน สามารถประยุกต์ใช้หลักสัจหวัดธรรมในการยกระดับการบริการได้อย่างเหมาะสม โดยหลักทานเน้นการให้บริการด้วยความจริงใจ เมตตาและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อบรรเทาความทุกข์ของผู้รับบริการหลักปิยวาจาช่วยสร้างความประทับใจและความไว้วางใจผ่านการสื่อสารที่สุภาพ อ่อนโยนและเข้าใจง่าย หลักอรรถจริยาส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนพร้อมทั้งเชื่อมโยงการให้บริการกับชุมชนผ่านกิจกรรมสุขภาพเชิงรุก ส่วนหลักสมานัตตตาเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ โรงพยาบาลมี

การดำเนินการบริการประชาชน 5 ด้าน ทั้งด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้าแม้จะมีการบริการที่เท่าเทียมและตรงต่อเวลาตามระเบียบราชการ แต่ยังคงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการภายในให้รวดเร็วทันใจ โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในยุคปัจจุบัน การให้บริการต้องมีความ "ต่อเนื่องและก้าวหน้า" ผ่าน 5 มิติหลัก ได้แก่ ระบบบริการที่มีคุณภาพ การใช้นวัตกรรม การสร้างเครือข่าย การพัฒนาทักษะบุคลากรและการรับฟังเสียงของประชาชน ท้ายที่สุดคือ พัฒนาบริการด้วยการบูรณาการองค์ความรู้ร่วมกับหลักพุทธธรรมและการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เมื่อใดที่องค์กรสามารถประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับจิตวิญญาณของการเป็นผู้ให้บริการ เมื่อนั้น โรงพยาบาลสันติสุขจะถูกยกระดับเป็นองค์กรคุณภาพอย่างแท้จริง

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยประยุกต์หลักพุทธธรรม ในการให้บริการประชาชน ของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านทาน การให้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนและวางตนสม่ำเสมอ ต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านอรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ เจ้าหน้าที่มีการประพฤติตนในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ประการสุดท้าย ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก เป็นด้านที่ควรปรับปรุง บุคลากรบางท่านอาจมีการใช้ถ้อยคำที่แข็งกระด้าง พฤติกรรมไม่เหมาะสมในบางสถานการณ์ ดังนั้น จึงยังคงเป็นประเด็นที่ต้องพัฒนา เน้นให้เจ้าหน้าที่ พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน จริงใจ ไม่หยابคาย ด้วยหน้าที่ที่ยัมแย้มแจ่มใส ซึ่งเป็นมิติที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงสุด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพรีดา นิยมพัฒนารักษ์ (2565) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ตำบลหนอง ล่อง อำเภอหนองล่อง จังหวัดลำพูน ตามหลักสังคหัตถุธรรม ภาพรวมของความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านทานมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกณิกา เจริญสุข (2566) พบว่า การให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ธรรม ของสำนักงานเทศบาลตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การใช้หลักสังคหัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์และความสามัคคีของ บุคคลในสังคม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบริการเพื่อสร้างความเข้าใจและ ความร่วมมือในหมู่ประชาชนได้และยังมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ พระธีรพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม โดยใช้กรอบแนวคิดสังคหัตถุธรรม ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมยังช่วยส่งเสริมคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเพียงพอ กล่าวคือ สถานที่ให้บริการ รวมถึง ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ ยาและเวชภัณฑ์ เพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า ด้านความ เพียงพอของการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่จากข้อมูลเชิงข้อเสนอแนะและ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยังสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาเรื่องความไม่เพียงพอในบาง ช่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับความต้องการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ควรได้รับการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความเพียงพอของการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะใช้สิทธิ์การรักษาใด เพศ ฐานะ หรือเชื้อชาติ

ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อบุคลากร ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาอย่างก้าวหน้า หากนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการบริการให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและการให้บริการอย่างทันเวลา รวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอยในทุกขั้นตอน เช่น การรอแพทย์ตรวจ การรอผลตรวจ การรอรับยา ล้วนแต่เป็นกระบวนการสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน แต่ยังคงพบปัญหาที่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมลดลง โดยเฉพาะพฤติกรรม ความล่าช้าในการบริการ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการสูงมาก แม้ว่าบุคลากรจะมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแล้วก็ตาม ส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรทั้งจำนวนบุคลากร รวมถึง ระบบขั้นตอนที่ยังไม่คล่องตัวและมีความซับซ้อนในบางกระบวนการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิชัย ต้นแก้ว (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) และคณะ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการประเมินรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ที่พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างทันเวลา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจัตถุธรรมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

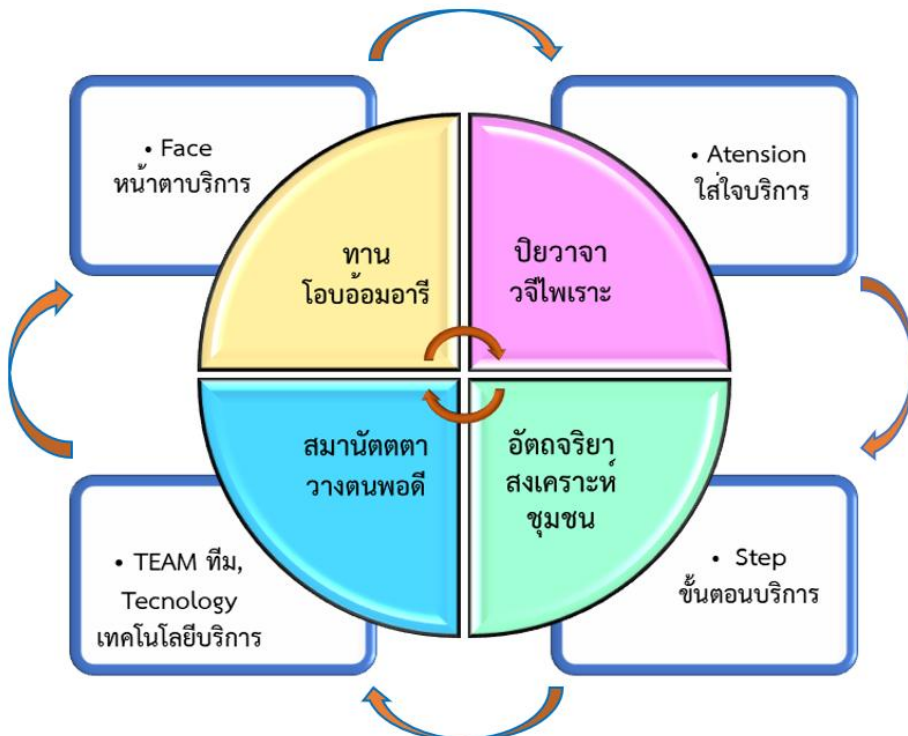
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อโรงพยาบาลสันติสุขได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชน ก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ เกนิกา เจริญสุข (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการหลักสังคหัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเทศบาลตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน” พบว่า การบูรณาการหลักสังคหัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปัว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสะท้อนว่า การบูรณาการหลักธรรมดังกล่าวสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการบริการภาครัฐได้ รวมถึงเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบุญ พูลเกลี้ยง และคณะ (2564) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจั่ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุขจังหวัดน่าน พบว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสันติสุขควรให้ความช่วยเหลือในการให้บริการ ด้วยความสุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบเป็นมิตรไมตรี ให้คำแนะนำ ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ อธิบายระเบียบและขั้นตอน ได้อย่างถูกต้อง กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา ให้บริการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันต์ฉัตรีย์ ปานทรัพย์ (2567) ที่พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสมและสะดวกต่อผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลที่ต้องการ พร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่และมีความกระตือรือร้น ส่งผลให้การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังปรากฏผลทำนองเดียวกับงานวิจัยของ พิมพรัตน์ นิมพัฒนารักษ์ (2565) ที่พบว่า การปลูกฝังจิตสาธารณะในการให้บริการช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการให้บริการ เห็นคุณค่าของการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ให้บริการด้วยความสุภาพ จริงใจ วางตัวเหมาะสม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความเคารพต่อผู้รับบริการเสมือนคนในครอบครัว

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัย FAST₂ Services Model

จากภาพอธิบายได้ว่า โมเดล FAST₂ Services ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมร่วมกับองค์ประกอบของการให้บริการสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงาน โดยโมเดลจะเชื่อมโยงหลักธรรมกับมิติของการบริการ ได้แก่ หลักทาน สัมพันธ์กับหน้าตาการบริการ ซึ่งสะท้อนถึงการแสดงออกด้วยความมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและความเอื้อเฟื้อของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ หลักปิยวาจา สัมพันธ์กับ การใส่ใจในการให้บริการ โดยเน้นการสื่อสารที่สุภาพ อ่อนโยนและสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หลักอหิงสา สัมพันธ์กับขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การช่วยเหลือและดำเนินการให้บริการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และหลักสมานัตตตา สัมพันธ์กับการทำงานร่วมกันของบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีในการบริการอย่างเหมาะสม โดยยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการ ทั้งนี้ การเชื่อมโยงกันภายในโมเดลแสดงถึงความสัมพันธ์แบบบูรณาการของหลักธรรมกับองค์ประกอบบริการ ซึ่งส่งเสริมให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรมีการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยจัดทำระบบนัดหมายล่วงหน้า ที่สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โอน์ หรือแอปพลิเคชัน พร้อมทั้งจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการและข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อลดความแออัดและสับสนของผู้มารับบริการ

2) โรงพยาบาลสันติสุข ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริการ ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวก มนุษยสัมพันธ์และการแสดงออกที่เหมาะสมในการให้บริการ โดยยึดหลักหลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อสร้างความเป็นมิตร ความจริงใจและความเข้าใจต่อผู้รับบริการ

3) ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาลให้เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งจัดให้มีช่องรับฟังความคิดเห็น เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น แบบสอบถามออนไลน์ หรือบริการปรึกษาทางไกล เพื่อเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมอื่นในการบูรณาการร่วมกับการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น ภาวะผู้นำของการบริหารองค์กรวัฒนธรรมองค์กร หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมและสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่พึงประสงค์ภายในโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุง และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

4) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

5) ควรใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี โดยเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรกำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายอย่างแท้จริง จัดทำแผนการรักษาเฉพาะบุคคล การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ที่เข้าถึงง่ายและเป็นระบบ

2) ควรมีนโยบายพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารเชิงบวก และการจัดการความเครียด พร้อมทั้งกำหนดระบบประเมินผลและให้รางวัล สำหรับบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจและยกระดับคุณภาพการให้บริการ

3) ควรกำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีและข้อมูลเชิงสถิติมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความสะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้ง ส่งเสริม

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาระบบข้อมูลและการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมายเชิงคุณภาพชัดเจนและสามารถวัดผลได้ หัวใจสำคัญของการให้บริการที่ขาดไม่ได้ คือ ควรนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อองค์กร และประชาชนในพื้นที่ก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

- เกณิกา เจริญสุข. (2566). การบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. น่าน.
- ปิ่นศักดิ์ตรีย์ ปานทรัพย์. (2567). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทะเล อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุธรรม (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาเขตนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. นครสวรรค์.
- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต). (2543). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีรพงษ์ อีรงกูโร (พลรักษา). (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- พิมพ์รดา นิยมพัฒนารักษ์. (2565). การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ลำพูน.
- รัฐวิทย์ ต้นแก้ว. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. น่าน.

- โรงพยาบาลสันติสุข อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน. (2567). รายงานประจำปี โรงพยาบาลสันติสุข ปีงบประมาณ .2567, สืบค้น 30 กันยายน 2567, จาก <http://santisukhos.com/web/index.php?module=knowledge&id=201>
- ศิรินทีพย อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่างอำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732-745.
- สมบุญ พูลเกลี้ยง และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคมทฤษฎีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจิว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิจัยวิชาการ, 4(2), 225-234.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2567). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพับลิชชิง จำกัด.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. ฉะเชิงเทรา.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม (พ.ศ.2566–2570). สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2567, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=13651
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร (รายเดือน). น่าน : อำเภอสันติสุข.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สถิติประเทศไทย. (2566). สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2567. จาก <https://www.nso.go.th>
- John D. Millet. J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill BookCompany.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd Edition). Tokyo: Aoyama Gakuin University.